



# Claves para una Gestión Efectiva de la Continuidad del Servicio.

Ma. de los Angeles Smith Bravo  
Gerencia Karpay

Actualmente las organizaciones que basan su operación en sistemas de TI requieren garantizar la continuidad de su operación.

Los factores que pueden interrumpir la continuidad de los sistemas de TI, y en consecuencia el servicio proporcionado por una organización, pueden ser ocasionados por fallas técnicas, desastres naturales, errores humanos causados voluntaria o involuntariamente.

Tras el análisis de los riesgos existentes por factores como infraestructura, amenazas y/o desastres naturales o vulnerabilidad en el servicio proporcionado, se contará con un panorama claro para definir acciones preventivas y acciones reactivas, enfocadas en la eliminación o mitigación de riesgos por algún efecto, con un enfoque hacia la recuperación del servicio después de una interrupción.

Como parte de las acciones reactivas, se encuentra el plan de continuidad de negocio, mismo que a su vez se encuentra compuesto por el **Plan de recuperación de desastres – Disaster Recovery Plan (DRP)**, enfocado en la recuperación de servicio de TI y sus recursos, en eventos que ocasionen una interrupción en su funcionalidad.

De igual manera podemos mencionar se encuentra el **Plan de continuidad de operaciones – Continuity of Operations Plan (COOP)**, que contiene guías y procedimientos para la recuperación de los procesos críticos y estratégicos de la organización.

El **Plan de contingencia – Contingency Plan (CP)**, documento que nos indica cómo se efectúa la recuperación de servicio de TI, mostrando los recursos después de una falla, independientemente a la magnitud de esta.

Mientras que el **Plan de reanudación del negocio -Business Resumption (BRP)** permite la reanudación de los procesos del negocio que resultaron afectados por una falla en los servicios de TI.

Y finalmente el **Plan de respuesta a emergencias – Emergency Response Plan (ERP)**: que brinda protección a empleados, público, ambiente y activos de la empresa.

### **Beneficios de la gestión de continuidad del servicio**

- Conocimiento, manejo y mitigación de riesgos.
- Reducción de periodos de interrupción no planificados.
- Mayor confianza en la calidad del servicio, por parte de usuarios y clientes.



Para determinar el costo de la indisponibilidad de sistema de TI se muestra con el siguiente procedimiento:

1.-Calcular las pérdidas de ingresos:

Ingresos = Ingreso anual total / Horas hábiles de negocio al año

2.-Calculo de costo por personal:

número de personas \* % de horas afectado \* número de horas \* \$ /hora/empleo

3.-Costos intangibles:

No cuentan con una fórmula para calcular el costo, pero son representados por Perdida de reputación, Efectos secundarios sobre los clientes finales, ánimos dentro de la empresa

Consideremos que actualmente el 80% de las organizaciones ha experimentado algún tipo de parada de servicio en los últimos 3 años. Las paradas de servicio no solamente se deben a factores externos, siendo importante visualizar que el 40% de estos fallos se atribuye a empleados o a procesos internos de la organización.

### **Principales Características**

- Permite planificar , prevenir y gestionar incidentes.
- Define política de recuperación de desastres.
- Facilita la capacitación y personal asignado para cada actividad de recuperación.
- Define canales de comunicación ante desastres

Contar con un plan de continuidad de la operación permite la colaboración de los involucrados en la prestación y uso del servicio estableciendo comunicación y objetivos en común.

Permite prevenir e identificar con antelación riesgos operativos, reduciendo el tiempo de respuesta para la recuperación de servicio en caso de presentarse la interrupción.

Es fundamental contar con un plan de continuidad para brindar certeza a los usuarios del servicio proporcionado por la organización.

La continuidad de los servicios proporcionados por instituciones bancarias, requieren intervención del proveedor del enlace SPEI, como parte fundamental del plan de continuidad del servicio.



Contar con canales claros de comunicación entre los interesados en el restablecimiento del servicio, sirve para definir alcance y responsabilidades de los involucrados

El contar con servidores de respaldo de los sistemas involucrados en la operación así como un plan y procesos a ejecutar minimiza el impacto en los usuarios finales ante contingencias.

En PRAXIS y la Especialidad Karpay se cuenta actualmente con este tipo de planes debidamente documentados, mismos que se divulgan a través de diversos medios internos, para que sean de conocimiento del personal y de los implicados y responsables de manera directa. Estas estrategias proveen seguridad y confiabilidad a nuestros clientes, garantizando la estabilidad y vuelta a la normalidad de nuestro negocio en caso de desastre.



*Referencias:*

<https://www.atlassian.com/es/itsm/incident-management/itscm>

<https://gsti.yolasite.com/resources/ITIL-12-Administracion-de-la-continuidad-de-servicios.pdf>

<https://anco.es/blog/continuidad-de-negocio-y-tiempo-de-inactividad-en-una-empresa/>

