POLÍTICA GENERAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Establecer el compromiso formal de la Alta Dirección de SLM con la continuidad del negocio, definir los principios y objetivos del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio y proporcionar un marco para desarrollar, mantener y mejorar las capacidades necesarias para responder ante interrupciones, continuar las actividades prioritarias y recuperar productos y servicios dentro de condiciones aceptables para la organización.

1.1. Declaración y Compromiso de la Alta Dirección

La Alta Dirección de SLM reconoce que la continuidad del negocio es esencial para sostener la confianza de clientes y partes interesadas, proteger los resultados de la organización y mantener la prestación de servicios tecnológicos ante eventos disruptivos. En consecuencia, se compromete formalmente a:

- Integrar la continuidad del negocio en la dirección estratégica, los procesos y la toma de decisiones de SLM.
- Establecer y revisar objetivos de continuidad coherentes con las actividades, productos y servicios prioritarios y con los resultados previstos del SGCN.
- Identificar impactos, riesgos, recursos y dependencias que puedan afectar la continuidad de las actividades prioritarias.
- Mantener estrategias y soluciones que permitan responder, continuar y recuperar actividades y servicios dentro de condiciones aceptables.
- Definir responsabilidades, estructuras de respuesta, mecanismos de escalamiento y comunicación para gestionar interrupciones.
- Proporcionar personas competentes, instalaciones, tecnología, información, proveedores y recursos necesarios para las capacidades de continuidad.

- Realizar ejercicios y pruebas que permitan evaluar las capacidades, identificar oportunidades de mejora y mantener la preparación de la organización.
- Cumplir requisitos legales, regulatorios, contractuales, normativos y demás requisitos aplicables relacionados con continuidad.
- Revisar y mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGCN.

1.2. Objetivos de Continuidad del Negocio

- Identificar y mantener actualizadas las actividades prioritarias, sus impactos y dependencias.
- Definir necesidades y prioridades de recuperación mediante análisis de impacto al negocio y evaluación de riesgos de continuidad.
- Mantener estrategias y soluciones de continuidad apropiadas a los productos, servicios, procesos y recursos prioritarios.
- Mantener procedimientos y planes de respuesta y recuperación con responsabilidades, comunicaciones y criterios claros.
- Mantener capacidades de advertencia, comunicación y coordinación ante eventos disruptivos.
- Ejercitar y probar las capacidades de continuidad y utilizar los resultados para fortalecer la preparación y recuperación.
- Evaluar interrupciones, incidentes, ejercicios, pruebas y cambios relevantes para actualizar controles, estrategias y planes.
- Mantener competencias y concienciación del personal con responsabilidades de continuidad.

2. Alcance

Esta política aplica a:

- Todas las entidades legales de SLM comprendidas en el alcance vigente del Sistema de Gestión Integral y del SGCN.
- Las actividades, productos y servicios comprendidos en el alcance de SLM que deban continuar o recuperarse ante interrupciones.
- Los procesos de desarrollo de software a la medida, infraestructura como servicio (IaaS), virtualización de escritorios (VDI), seguridad de la información, servicios personalizados para fintechs y servicios de continuidad operativa y tecnológica cuando resulten prioritarios o dependientes de capacidades de continuidad.
- El personal, instalaciones, información, tecnología, infraestructura, servicios cloud, proveedores y terceros de los que dependan las actividades prioritarias.
- Las oficinas centrales, sitios físicos o virtuales y demás ubicaciones o recursos contemplados en el alcance vigente de continuidad.
- Las interfaces y dependencias internas o externas cuya interrupción pudiera afectar la entrega de productos y servicios prioritarios.

3. Principios y Requisitos

3.1. Principios Fundamentales de Continuidad

- Prevención y preparación: SLM identifica condiciones que puedan afectar la continuidad y mantiene medidas para reducir vulnerabilidades y fortalecer la preparación.
- Prioridad basada en impacto: las actividades y recursos se priorizan considerando las consecuencias de una interrupción y las necesidades de recuperación.

- Respuesta coordinada: las responsabilidades, autoridad, escalamiento y comunicación se definen antes de una interrupción y se activan conforme a criterios establecidos.
- Recuperación planificada: las estrategias, soluciones y procedimientos consideran recursos y dependencias necesarios para recuperar actividades y servicios prioritarios.
- Resiliencia tecnológica y operativa: las capacidades de continuidad consideran infraestructura, información, servicios cloud, proveedores, personal e instalaciones.
- Ejercicio y aprendizaje: las estrategias y planes se ejercitan y prueban para evaluar su funcionamiento y generar mejoras.
- Información confiable: las decisiones durante una interrupción utilizan información disponible, actualizada y autorizada.
- Mejora continua: incidentes, ejercicios, auditorías, revisiones y cambios se utilizan para fortalecer el SGCN.

3.2. Requisitos Generales

- La organización debe mantener procesos para identificar actividades prioritarias, evaluar impactos y analizar riesgos relacionados con interrupciones.
- Las estrategias y soluciones de continuidad deben seleccionarse considerando requisitos de recursos, dependencias, viabilidad y resultados esperados.
- Los procedimientos y planes de continuidad deben definir propósito, alcance, responsabilidades, criterios de activación, acciones, comunicaciones, escalamiento y recuperación pertinentes.
- La organización debe mantener una estructura de respuesta adecuada para gestionar interrupciones y coordinar decisiones y acciones.

- Los mecanismos de advertencia y comunicación deben considerar partes interesadas internas y externas, autoridades y proveedores cuando corresponda.
- Las soluciones de continuidad deben considerar personas, información y datos, infraestructura, tecnología, instalaciones, transporte, finanzas, socios, proveedores y otros recursos pertinentes.
- La documentación de continuidad debe mantenerse controlada, accesible a las personas autorizadas y disponible cuando se requiera durante una interrupción.
- Los ejercicios y pruebas deben planificarse, ejecutarse y evaluarse con periodicidad definida y después de cambios relevantes cuando corresponda.
- Las capacidades de continuidad deben evaluarse mediante seguimiento, auditoría, revisión por la dirección, resultados de ejercicios y análisis posterior a interrupciones.

3.3. Marco de Continuidad del Negocio

Esta Política General se complementa con los análisis de impacto al negocio, evaluaciones de riesgos, estrategias, soluciones, planes, procedimientos de respuesta y recuperación, programas de ejercicios, registros y demás información documentada necesaria para operar y demostrar las capacidades de continuidad de SLM.

El SGCN se integra con contexto, partes interesadas, alcance, liderazgo, riesgos y oportunidades, objetivos, recursos, competencias, comunicación, información documentada, operación, evaluación del desempeño y mejora del Sistema de Gestión Integral.

4. Responsabilidades

Rol	Responsabilidad general
Alta Dirección	Aprobar la política, proporcionar recursos, asegurar la integración de continuidad en los procesos y revisar la eficacia y mejora del SGCN.
Administrador del SGI	Gestionar el ciclo de vida de la política, coordinar la integración documental, seguimiento, auditorías y revisión del SGCN.
Responsable de Continuidad del Negocio	Coordinar análisis de impacto y riesgos, estrategias, planes, ejercicios, seguimiento de capacidades y reporte del desempeño de continuidad.
Líderes de proceso	Identificar actividades prioritarias, recursos y dependencias; mantener información de continuidad del proceso y participar en ejercicios, respuesta y recuperación.
Equipo / estructura de respuesta	Ejecutar las funciones de coordinación, evaluación, decisión, comunicación, escalamiento y respuesta asignadas durante una interrupción.
Personal	Conocer las responsabilidades y comunicaciones aplicables, participar en capacitación, ejercicios o respuesta cuando sea requerido y reportar condiciones que puedan afectar continuidad.
Proveedores y terceros críticos	Cumplir requisitos y acuerdos de continuidad aplicables, comunicar interrupciones relevantes y colaborar en pruebas, respuesta y recuperación cuando corresponda.

5. Excepciones

Las excepciones a requisitos, controles, estrategias o actividades de continuidad deben documentarse, justificarse y evaluarse respecto de su impacto, riesgos, dependencias y requisitos de recuperación. Deben contar con la aprobación de la autoridad correspondiente y definir medidas compensatorias, responsables y vigencia cuando aplique.

Ninguna excepción puede utilizarse para omitir requisitos legales, regulatorios o contractuales aplicables ni aceptar de forma implícita un impacto que exceda los criterios definidos por la organización sin decisión formal de la autoridad competente.

6. Consecuencias por Incumplimiento

Las desviaciones a esta política o a los requisitos de continuidad deben gestionarse de acuerdo con su naturaleza e impacto. Cuando corresponda, pueden requerir correcciones, acciones correctivas, actualización de análisis, estrategias o planes, ejercicios adicionales, capacitación, reevaluación de proveedores, reasignación de recursos o medidas administrativas, contractuales o legales conforme a los mecanismos vigentes de SLM.

7. Documentos Relacionados

Código / referencia	Documento
SLM-CN-POL-62	Política General de Continuidad del Negocio
SLM-CN-POL-63	Política Integral del Sistema de Gestión
SLM-GC-P-04	Procedimiento Contexto de la Organización
SLM-GC-P-06	Procedimiento Partes Interesadas
SLM-GC-P-07	Procedimiento para la Realización del Alcance
SLM-GC-P-08	Procedimiento SGI y sus Procesos
SLM-DIR-P-02	Liderazgo del SGI
SLM-GC-F-01	Control de Información Documentada
ISO 22301:2019	Sistemas de gestión de la continuidad del negocio - Requisitos
NMX-I-22301-NYCE-2021	Tecnologías de la información - Seguridad y resiliencia - Sistemas de gestión de la continuidad del negocio - Requerimientos

REVISIÓN PERIÓDICA: Al menos anualmente y adicionalmente ante cambios significativos en el contexto, alcance, actividades prioritarias, productos o servicios, requisitos aplicables, instalaciones, tecnología, proveedores, dependencias, riesgos, interrupciones o resultados de ejercicios y pruebas.