

# **Plan de Continuidad del Negocio de una Sociedad Financiera en el Área de Cartera de Créditos para el período 2009 en la ciudad de Guayaquil**

E. Abatte, R. Guamán, R. Reyes

Instituto de Ciencias Matemáticas

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Campus "Gustavo Galindo V." Km. 305. Vía Perimetral, Guayaquil, Ecuador

eabatte@espol.edu.ec, rguaman@espol.edu.ec, rreyes@gruponetpc.com

## **Resumen**

*Nuestro proyecto consiste en diseñar y probar un Plan de Continuidad de Negocio de una Sociedad Financiera en el Área de Cartera de Créditos para el período 2009 en la ciudad de Guayaquil, nuestro proyecto proporciona una breve descripción de la empresa en la cual se mencionarán además, los conceptos básicos de lo que es un Plan de Continuidad del Negocio, los riesgos, supuestos que afronta una Financiera y las diversas alternativas existentes que minimicen los impactos dentro de la organización; adicionalmente se podrá observar el desarrollo del Plan de Continuidad del Negocio en el que se destacan el objetivo principal, alcance, Análisis del Impacto del Negocio (BIA), procesos del área y los posibles impactos financieros y operacionales, que conllevarían la materialización de los mismos. Además, se estimará el tiempo y punto de recuperación, ponderación de perfiles del proceso de crédito, análisis, cuantificación y selección de alternativas de recuperación. Conjuntamente, se mostrará la prueba y validación del BCP y finalmente se darán las conclusiones y recomendaciones respecto al Plan de Continuidad del Negocio.*

**Palabras Claves:** *Plan de Continuidad de Negocio, Análisis de Impactos del Negocio, Impactos Financieros y Operacionales, Punto Objetivo de Recuperación, Tiempo Objetivo de Recuperación, Análisis Costo-Beneficio, Alternativas de Solución, Mantenimiento del Plan de Continuidad del Negocio*

## **Abstract**

*This work consisting in design and test a Business Continuity Planning in a Financial Society in the accounts receivable area for period 2009 in the Guayaquil city, our project explains a brief description of the company, its objectives, main customers, suppliers, products and other important aspects of company. Moreover, in this document, we will mention basics definitions about of the Business Continuity Planning, business process critical, the risks, financial and operational impacts and solutions alternatives that minimize the loss in the company. IT resources and non-IT to be used depending on the magnitude of the disaster, as a second step will describe the financial-tax department, an assessment of profiles of staff in the area, the next step is to conduct a risk analysis and threats which will be summarized by a matrix, identify alternative solutions to follow, provide information on the financial impact that the company has had since the start of legal proceedings with SRI, through an analysis Cost-benefit evaluation will seek alternative solutions that are convenient for the company and finally give the respective findings and recommendations to avoid past situations will recur.*

**Keywords:** *Business Continuity Planning, Business Impact Analysis, Financial and Operational Impacts, Recovery Point Objective, Recovery Time Objective, Alternative Dispute Resolution, Maintaining Business Continuity Plan.*

## **1. Introducción**

Un plan de continuidad de negocio (BCP) debe garantizar las operaciones necesarias para cumplir con el funcionamiento establecido en el desarrollo habitual del negocio ante cualquier tipo de desastre, interrupción o contingencia.

Enfocándonos a la Sociedad Financiera en estudio, la cual es considerada una mediana empresa, por los productos que comercializa y el personal que mantiene, los impactos que se presentarían en ella serían significativos; sin embargo, si los comparamos con una grande empresa, las pérdidas que se ocasionarían no serían iguales, debido al tamaño de las mismas.

## **2. Conocimiento del negocio**

### **2.1. Historia**

Crediticia S.A., inició sus operaciones como intermediaria financiera el 10 de julio de 1992, bajo la administración del señor José Arízabal Maridueña con razón social y actual denominación como Crediticia S.A., fue aprobada mediante resolución N° SB-94-1608, expedida el 11 de octubre de 1994, por el Superintendente de Bancos de ese entonces, e inscrita en el Registro Mercantil el 9 de noviembre del mismo año.

El Grupo Crediticio S.A. , entidad de derecho privado, sin fines de lucro, que agrupa mediante afiliación voluntaria a más de cien mil servidores del sistema educativo fiscal, en su empeño constante de otorgar prestaciones que eleven la calidad de vida de sus miembros y de otros sectores sociales no atendidos por la banca tradicional, y en la aspiración de plasmar el concepto de propiedad colectiva, en el primer Banco de estas características en el país, por acuerdo y disposición de la Convención Nacional, desde febrero del año 2002, los afiliados inician el aporte mensual de un dólar, para alcanzar estos objetivos.

El 19 de diciembre del 2003 se transfieren las acciones a nombre del Grupo Crediticio S.A., como único accionista y en representación de todos sus afiliados, y luego de un acordado proceso de traspaso de la administración, el 1° de junio del 2004, se asume la administración.

El Grupo Crediticio S.A. ha sido semillero de no pocas ideas e instituciones que han dado renombre a su administración y han aportado al progreso del Magisterio y a la creación de un hecho inédito en el país; la demostración de que “gente sencilla puede hacer grandes cosas”

## **2**

### **.2. Productos**

Los productos que ofrece la Sociedad Financiera son de carácter financiero, los cuales mencionamos a continuación:

#### Certificados de Depósito

Es un documento de inversión que genera un rendimiento superior al de una cuenta de ahorros. Público en General Afiliados al Grupo Crediticio S.A.

#### Plan Financiero Institucional

El Grupo Crediticia S.A. y su Financiera Crediticia S.A., con la finalidad de atender a las Organizaciones sociales, Colegio de profesionales, Organizaciones del Magisterio, Instituciones educativas y Clientes corporativos ha desarrollado su producto Plan Financiero Institucional, para así contribuir a un adecuado uso de sus recursos financieros de una manera coordinada y planificada.

#### Pensión Solidaria para Jubilados

Es una pensión complementaria a la pensión que recibe del IESS, generada a través de los intereses ganados por su inversión en un certificado de depósito.

#### Créditos

Se clasifican en:

Comerciales

Vivienda

Consumos

Microcréditos

### **2.3. Identificación del Core Business Del Negocio**

Crediticia S. A. es una compañía que ofrece productos financieros entre los cuales están:

Certificados de Depósito

Plan Financiero Institucional

Pensión Solidaria para Jubilados

Créditos

Para analizar el core business, hemos escogido el área de crédito como objeto de estudio, dentro de la cual tenemos la cartera de créditos que está clasificada en cuatro tipos que son:

Sector Comercial

Sector Consumo

Sector Vivienda

Sector Microempresa

En el área de créditos hemos identificado que la concesión de créditos en el periodo 2008 ha sido de la siguiente manera:

#### **Tabla I:** Tipos de Crédito

A través de esta identificación podemos observar que el core business en el área de créditos de nuestra compañía es el Sector Vivienda con un monto de \$5.916.093,99 que representa el 43% del total de

créditos concedidos.

**Gráfico 2.1.** Tipos de Crédito

### **3. Plan de continuidad del negocio**

#### **3.1. Objetivo**

Minimizar el riesgo en la otorgación de créditos, a través de un análisis efectivo de los potenciales clientes y de esta manera asignar debidamente los montos correspondientes, para que al momento de recuperar los mismos, sean en el tiempo establecido con las condiciones pactadas, es decir alcanzando un incremento en nuestros ingresos por los intereses generados.

#### **3.2. Alcance**

El alcance comprende las operaciones que se realizan dentro del área de crédito de la Financiera.

#### **3.3. Análisis de impacto del negocio (BIA)**

##### **3.3.1. Objetivo del BIA**

Identificar los posibles impactos que puedan generar la interrupción de las operaciones en el proceso de crédito, que ocasionen pérdidas en el aspecto financiero y operativo.

##### **3.3.2. Supuestos del BIA**

Permiten identificar los posibles eventos que pueden ocurrir en un lapso de tiempo y que generan la interrupción de las operaciones. A continuación se detalla la matriz de riesgos con sus respectivos supuestos.

Áreas de la Financiera, con el fin de que en caso de que llegase a ocurrir algún siniestro, el personal conozca como actuar para reducir al mínimo los impactos dentro de la institución.

Comunicar y capacitar al personal sobre el Plan de Continuidad del Negocio que se desarrolla, con el fin de que, el personal participe activamente dentro de este proyecto, aportando con ideas que beneficien al área en la que se desenvuelven.

#### **3.4. Identificación de eventos críticos en el proceso de crédito**

En el proceso de Crédito hemos identificado eventos críticos, los cuales han originado interrupciones en las operaciones de la Financiera, y de igual manera estas han causado impactos financieros y operacionales; a continuación se detallan un cuadro donde se explican los mismos y los efectos que estos causarían.

De acuerdo al análisis de la tabla de probabilidades y vulnerabilidades, decidimos calcular el impacto financiero y operacional de eventos que tengan una probabilidad de ocurrencia (media y alta) y un porcentaje de vulnerabilidad de ocurrencia (medio y alto), los cuales según nuestro estudio tendrán un gran impacto en el proceso de crédito; entre los

cuales tenemos los siguientes:

1. Incendios o conatos de incendio dentro del edificio de la Financiera
2. Cortes o apagones de energía eléctrica