


1. Declaración de Política de Continuidad de Negocio



Declaración de Política

SEGUROS FUTURO A.C. DE R.L. ha establecido un sistema de gestión de continuidad de negocio en conjunto con un equipo de respuesta que garantice a sus partes interesadas el funcionamiento y la adopción de buenas prácticas ante la materialización de amenazas internas y externas, que puedan provocar un evento de disrupción y que ponga en peligro el funcionamiento de sus operaciones y entrega de servicios, los cuales serán preservados a través de estrategias y procedimientos de recuperación.

El Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio tiene como finalidad mantener la operatividad de la Aseguradora, ante una amenaza interna o externa que afecte su normal funcionamiento, para ello se ha declarado una Política de Continuidad de Negocio, con el propósito de resguardar el negocio y cumplir con las obligaciones contractuales contraídas con los asegurados; lo cual, también implica proteger la seguridad (física, salud, moral) de los colaboradores y Asegurados que hacen uso de las instalaciones y servicios de Seguros Futuro. La estructura de la Política establece que para dar cumplimiento se debe determinar principios, normas y una guía para su gestión considerando:

2. Principios de Continuidad.

El Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio, se fundamenta en un conjunto de principios que rigen su aplicación y definen su funcionalidad, estos principios deberán ser aplicados en conjunto con su Política de Continuidad, por lo tanto, se debe aplicar los descritos a continuación:

- a) **Preservar la integridad física de las personas:** En primera instancia considerar siempre salvaguardar la integridad física de las personas que pueden salir afectadas durante el evento disruptivo y que pone en riesgo su vida.
- b) **Generar estructura necesaria para operar durante contingencia:** Establecer estrategias y procedimientos que permitan reanudar la operatividad durante un evento disruptivo que implica la activación de la contingencia.
- c) **Establecer estrategias para las funciones críticas:** Determinar estrategias que sean funcionales y que su enfoque tenga como propósito recuperar los procesos de las áreas críticas.

- d) **Evitar dependencia sobre una persona durante la recuperación:** Durante la ocurrencia de un evento disruptivo, evitar que la responsabilidad recaiga en un solo colaborador o área. La responsabilidad debe ser compartida desde los equipos involucrados hasta Gobierno de Continuidad.
- e) **Minimizar la toma de decisiones bajo presión.** La responsabilidad de tomar decisiones queda en el Director de Continuidad quien en conjunto con Gobierno de Continuidad serán los responsables de la toma de decisiones en caso de un evento disruptivo.
- f) **Minimizar efectos negativos ocasionados por el caos.** Una vez ocurra el incidente disruptivo se debe minimizar los impactos negativos que generan caos e incertidumbre, para ello se pueden minimizar a través de la activación del Plan de Continuidad de Negocio.
- g) **Garantizar la reanudación oportuna de los procesos críticos.** Dar el seguimiento oportuno y ejecutar los procedimientos de los planes para reanudar procesos críticos según lo establecido por cada área.
- h) **Dar la importancia debida a las responsabilidades asignadas durante contingencia.** Evitar la falta de interés de las actividades asignadas bajo el enfoque de Continuidad de Negocio.
- i) **Minimizar la pérdida de información crítica.** Trabajar de la mano con Oficial de Seguridad Informática y las áreas involucradas para evitar la pérdida de información durante la activación de contingencia, por lo que, los Gerentes de áreas críticas deben garantizar que toda la información ha sido gestionada previo, durante y posterior a la contingencia.
- j) **Compromiso con la Continuidad de Negocio.** Deberá fomentarse en todo el personal la importancia de la continuidad del negocio como parte de la cultura organizacional, mediante actividades de concientización y formación que sean definidos para abordar posibles eventos de interrupción.

Cada uno de los principios deben darse a conocer y ser comunicados en conjunto con la Política de Continuidad, en coordinación con el área de Talento Humano.

3. Normas de Continuidad

Son un conjunto de lineamientos, estándares y buenas prácticas diseñadas para ayudar a Seguros Futuro a enfrentar, responder y recuperarse ante interrupciones o crisis que puedan afectar la operación normal del negocio, asimismo refuerza el cumplimiento por parte de los colaboradores a la política de continuidad de negocio, por tal razón se establece:

- I. Todos los colaboradores deben estar entrenados y capacitados en los procedimientos definidos, y conocer claramente los roles y responsabilidades

-
- que les competen en el marco de la continuidad del negocio, mediante su participación dinámica en actividades de capacitación y en la ejecución de pruebas de continuidad.
- II. En caso de presentarse un incidente significativo todos los colaboradores deberán acatar las indicaciones señaladas en los procedimientos definidos para tales casos, aplicando los mecanismos de comunicación apropiados acorde a las circunstancias y evitando generar rumores o desinformación sobre tal situación.
 - III. Todos los colaboradores de Seguros Futuro ante la ocurrencia o conocimiento de cualquier circunstancia que afecte la continuidad u operatividad del negocio deberán reportarla de manera inmediata por medio de los canales de comunicación definidos, para que los responsables le den el tratamiento apropiado.
 - IV. El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio deberá actualizarse siempre que existan cambios significativos en la infraestructura tecnológica que soportan los productos o servicios críticos, implementación de un nuevo producto, cambio de un proveedor o por resultados del análisis del impacto del negocio, de ejercicios o pruebas realizadas a los planes de continuidad del negocio o en el manejo de incidentes ocurridos.
 - V. El objetivo prioritario de la gestión de la continuidad al interior de la Aseguradora deberá ser la protección y seguridad de las personas, tanto en situación normal como en situación de crisis derivada de un desastre o evento disruptivo.
 - VI. Para asegurar una adecuada implementación y resultados positivos de la puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio, la Alta Gerencia debe velar porque los objetivos del Sistema se ajusten a la naturaleza, misión, visión y objetivos estratégicos de la Aseguradora, garantizando su integración a los procesos operativos, asignando los recursos necesarios para el desarrollo y mantenimiento del Sistema, supervisando periódicamente su eficacia, fomentando su importancia en todos los niveles organizacionales y partes interesadas pertinentes.
 - VII. Las estrategias y procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio serán aplicables, tanto en Oficina central como en las agencias de acuerdo con la contingencia que se presente.
 - VIII. Es responsabilidad de los Jefes de Agencias notificar todas aquellas situaciones que afecten el normal desarrollo de las operaciones, para la activación de los planes de continuidad que correspondan.

- IX. Al momento de seleccionar y diseñar la estrategia de continuidad se debe identificar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y servicios tercerizados para la ejecución de estas.

4. Guía de Continuidad

Constituye un instrumento de comprensión del ciclo de continuidad del negocio, destacando los procesos vitales a ejecutar, luego de la ocurrencia de un evento que altere el normal desarrollo de las operaciones en Seguros Futuro, cuyo fin es el retorno a la normalidad, generando y fomentando una cultura de resiliencia donde sea posible prevenir cambios, adaptarse, recuperarse de los posibles impactos y continuar gestionando las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Para desarrollar el ciclo de continuidad de negocio se establecen una serie de aspectos que forman parte de una guía la cual se define a continuación:

- a) **Normalidad.** En este punto todos los servicios y procesos críticos se están llevando a cabo según el día a día, transformando cada uno de los procesos en servicios para los asegurados.
- b) **Evento disruptivo o alterador de las operaciones.** Se considera una amenaza que se ha materializado y que se convierte en un incidente de interrupción que altera la normalidad de las funciones y servicios de la Aseguradora.
- c) **Evaluación de crisis – activación del plan de Continuidad de Negocio.** En esta etapa se debe de considerar el impacto que el evento disruptivo ha ocasionado y evaluar las fases de crisis, lo que conlleva a tomar la decisión por parte de Gobierno de Continuidad para activar el Plan de Continuidad de Negocio.
- d) **Ejecución de estrategias.** Al activarse el plan de Continuidad de Negocio, el siguiente paso es ejecutar las estrategias que se han definido en el Plan, así como los procedimientos que dan cumplimiento a estas estrategias. Entre las estrategias que se pueden ejecutar se encuentra la definición de un sitio alternativo, activar la opción de teletrabajo, entre otras estrategias que permitan la recuperación de los servicios.
- e) **Reanudación de procesos críticos.** Activado el Plan de Continuidad, los esfuerzos van enfocados en reanudar los procesos críticos, es por ello que al activarse las estrategias, se activan las fases de contingencia para la reanudación, según los tiempos establecidos en el análisis de impacto.
- f) **Estrategia de recuperación.** Posterior a la reanudación de los servicios en el enfoque cambia, ya que se busca recuperarse y reparar todos elemento dañado para retornar a la normalidad de los procesos.

-
- g) Retorno a la normalidad.** La última fase de contingencia que busca trasladar los procesos críticos a la normalidad, en esta etapa del ciclo ya se ha reanudado y recuperado los procesos críticos y servicios de los aseguradores y se ha superado el evento de interrupción. En esta etapa se presentan informes y se identifican las lecciones aprendidas para considerar cambios en los planes de continuidad.

Como un instrumento de comprensión, la guía de continuidad permite identificar los pasos a seguir antes y posterior a un incidente de interrupción, es el primer vistazo que orienta a Gobierno de Continuidad.

San Salvador, febrero 2026.