

**INFORME RESULTADO FINAL PRUEBA INTEGRAL DE  
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO  
NOVIEMBRE 7 DE 2009**

**PROGRAMA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

**DEPOSITO CENTRALIZADO DE VALORES - DECEVAL S. A**



**GERENCIA DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO**

**JEFATURA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

**Noviembre de 2009**

## TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVOS PLANTEADOS PARA LA PRUEBA	3
1.1	Objetivo General	3
2	ENTIDADES PARTICIPANTES	4
3	RESULTADOS Y HALLAZGOS	6
4	EVALUACION DE SATISFACCION	8
4.1	Población Objetivo:	8
4.2	Criterios de Evaluación y Calificación Obtenida:	8
5	CONCLUSIONES	10

# 1 OBJETIVOS PLANTEADOS PARA LA PRUEBA

---

## ***1.1 Objetivo General***

Poner a prueba la solución de contingencia tecnológica para el sistema SIIDJ con que cuenta DECEVAL actualmente a través de la simulación de un escenario de falla total del Datacenter Principal para activar el Datacenter de Contingencia y prestar el servicio, en forma simulada, a los clientes tanto internos como externos de DECEVAL.

## 2 ENTIDADES PARTICIPANTES

---

DECAVAL, como es costumbre, invitó a participar en este ejercicio a todos sus Depositantes Directos.

La lista a continuación muestra las entidades que participaron en el ejercicio.

RAZON SOCIAL
HSBC COLOMBIA S.A.
CMR FALABELLA S.A. CIA. FIN. CIAL.
FIDUCIARIA CENTRAL S.A.
CAJA DE AUXILIOS Y PRESTACIONES DE ACDAC CAXDAC
BBVA COLOMBIA S.A.
ALIANZA FIDUCIARIA S.A.
BCSC S.A.
TITULARIZADORA COLOMBIANA S.A.- HITOS
FINANCIERA AMERICA S.A.
ALIANZA VALORES COMISIONISTA DE BOLSA S.A.
COMPANIA DE PROFESIONALES DE BOLSA S.A.
BANCO DE OCCIDENTE S.A.
NACIONAL DE VALORES S.A. COMISIONISTA DE BOLSA
FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A. FINDETER
COLTEFINANCIERA S.A
BOLSA Y RENTA S.A.
BANCO AV VILLAS S.A.
SANTANDER INVESTMENT VALORES COLOMBIA S.A.
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A
BBVA VALORES COLOMBIA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA
BANCO DE BOGOTA S.A.
FIDUCIARIA COLSEGUROS S.A.
ACCIONES Y VALORES S.A.
ACCIONES DE COLOMBIA S.A.
ASVALORES S.A.
HELM BANK
FINANCIERA JURISCOOP COPERATIVA FINANCIERA
ACCION SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A. ACCION FIDUCIARIA
BBVA HORIZONTE PENSIONES Y CESANTIAS S.A.
ULTRABURSATILES S.A. COMISIONISTA DE BOLSA
ADMIN.DE FONDOS DE PENS.Y CESAN. PROTECCION S.A.
FIDUCIARIA POPULAR S.A.
GLOBAL SECURITIES S.A. COMISIONISTA DE BOLSA

<b>RAZON SOCIAL</b>
ASESORIAS E INVERSIONES S.A. COMISIONISTA DE BOLSA
SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITO CAPITAL
INTERBOLSA S.A. SOCIEDAD ADM. DE INVERSION
METRO DE MEDELLIN LTDA
ROYAL & SUN ALLIANCE SEGUROS (COLOMBIA) S.A.
CENTRAL COOP FIN. PARA PROM.SOCIAL COOPCENTRAL
FONDO MUTUO DE INVERSION FIMEBAP
LEASING CORFICOLOMBIANA S.A.
BANCOLOMBIA S.A.
SEGUROS DEL ESTADO S.A.
LEASING DE OCCIDENTE S.A. C.F.C.
SOCIEDAD FIDUCIARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO FI
FINANCIERA ENERGETICA NACIONAL S.A. FEN
FONDO MUTUO DE INVERSION FIMPREVI
BANCO COLPATRIA RED MULTIBANCA S.A.
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.
BANCO PROCREDIT COLOMBIA S.A.
FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.
GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES S.A- ADMIN.INTEG. ACC
JP MORGAN CORPORACION FINANCIERA S.A.
VALORES BANCOLOMBIA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA S A
FINANCIERA ANDINA S.A. FINANDINA CIA FINAN. CIAL
DESTINAR FONDO MUTUO DE AHORRO E INVERSION
SKANDIA ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y C
FIDUCIARIA HSBC
BANCO POPULAR
LEASING BANCOLOMBIA
FACTORING BANCOLOMBIA
FIDUCIARIA CAFETERA
CORREVAL
FIDUCIARIA DAVIVIENDA

### 3 RESULTADOS Y HALLAZGOS

---

La prueba se llevó a cabo con éxito, se cumplieron las actividades planeadas siguiendo con el cronograma establecido previamente para ello. El datacenter de contingencia fue activado correctamente y fue posible prestar el servicio a los clientes en estado de contingencia.

A continuación se mencionan los hallazgos resultantes de la prueba, vistos como fortalezas y oportunidades de mejora identificadas, producto del ejercicio.

#### Fortalezas:

- El proceso de activación del datacenter de contingencia se logró en un lapso de 35 minutos, lo cual significa una reducción del 22% frente al resultado obtenido en la última prueba realizada.
- El datacenter de contingencia tiene la capacidad de prestar un servicio óptimo a usuarios tanto internos como externos. Todos los elementos que componen tanto el datacenter principal, como el de contingencia, operan de manera correcta y son eficientes a la hora de prestar el servicio.
- La percepción del usuario tanto interno como externo ha sido muy buena, en cuanto a la respuesta ofrecida por el sistema, la capacidad de conexión al sitio alternativo y el desempeño del sistema durante la operación.
- Los clientes invitados han manifestado gran interés por participar de los ejercicios programados por DECEVAL y se han preocupado por involucrarse como parte activa del proceso. Adicionalmente se

han recibido comentarios positivos de las entidades participantes, acerca del buen desempeño del proceso de contingencia como del excelente soporte que recibieron por parte, tanto de las áreas operativas como de la mesa de ayuda.

- La documentación (procedimientos) de activación de infraestructura contingente y, control y seguimiento de los componentes de seguridad, aplicación, base de datos, servidores y comunicación que maneja DECEVAL han tenido una evolución importante y cada vez son más sencillos de usar, logrando ejecutarse sin dificultades, lo cual facilitará su aplicación durante un período de contingencia real.

#### Oportunidades de Mejora:

- Existen algunas entidades que no han podido conectarse. Aunque se ha identificado que las causas no son atribuibles a DECEVAL sino al cliente, es importante trabajar de forma puntual con ellos de modo que puedan superar sus inconvenientes de conexión con DECEVAL.
- En esta prueba se pretendió probar el envío de mensajes por parte de la oficina de comunicaciones, a través de correo electrónico a los clientes externos y usuarios internos, notificando la caída del sistema y su posterior restablecimiento. Esto se realizó de manera remota, sin embargo, se presentaron algunos inconvenientes que impidieron la efectividad en el envío del mensaje. Es importante afinar este proceso para lograr que la notificación sea efectiva en otras pruebas y en momentos reales.

## 4 EVALUACION DE SATISFACCION

---

Como parte de la evaluación posterior al ejercicio se llevó a cabo una encuesta interna en la cual se busca evaluar la percepción de todos los involucrados en la prueba con respecto a:

- Coordinación y Preparación de la Prueba (Peso = 30%)
- Operación de la Prueba (Peso = 50%)
- Participación de Externos (Peso = 20%)

A continuación se mencionan los resultados de la encuesta realizada para esta prueba:

### **4.1 Población Objetivo:**

La encuesta se distribuyó entre todos los funcionarios de las áreas de DECEVAL que participaron en el ejercicio.

### **4.2 Criterios de Evaluación y Calificación Obtenida:**

Item 1: Coordinación y Preparación de la Prueba

En este ítem se evaluaron temas como la correcta divulgación de objetivos, alcance, responsabilidades y resultados esperados entre todos los participantes. La adecuación de los objetivos planteados, la asignación de recursos y seguimiento de las actividades de la prueba durante su ejecución.

El Resultado obtenido para este ítem fue de 4.5 sobre 5.0

## Item 2: Operación de la Prueba

Este ítem busca evaluar la forma en que se llevaron a cabo las actividades durante la ejecución, la calidad del soporte y el logro de los resultados esperados.

El resultado obtenido para este ítem fue 4.5 sobre 5.0

## Item 3: Participación de Externos

Este punto evalúa la calidad y oportunidad de la participación de clientes, proveedores y socios de negocio que estuvieron presentes en la prueba.

El resultado obtenido para este ítem fue de 4.0 sobre 5.0.

La calificación total para el ejercicio de acuerdo con la encuesta realizada fue de 4.4 sobre 5.0

## 5 CONCLUSIONES

---

- La prueba se considera exitosa, se cumplió con los objetivos propuestos en la planeación de la misma y se evidenció un buen comportamiento de la solución de contingencia para el Datacenter principal.
- Se llevó a cabo un ejercicio completo, partiendo de la conexión de usuarios internos y externos y operación en Datacenter principal, se simuló la caída del sistema y se trasladó el servicio al sitio contingente. Se operó desde allí y por último se restableció el servicio en el sitio principal de nuevo, tal como estaba planeado.
- Se simuló caída del Datacenter principal, bajando el cluster de base de datos.
- Se verificó el RPO ofrecido por la herramienta de réplica, encontrando una escritura en la base de datos del minuto anterior a la simulación de caída.
- Los procesos que se encontraban en curso al momento de la caída se vieron en el estado adecuado después de levantar el servicio nuevamente pudiendo ser retomados y concluidos sin presentar errores.
- Se llevó a cabo el proceso de retorno al centro principal y se subió la base de datos sin inconvenientes.
- El servicio de producción real fue restablecido a las 4 pm, y fue verificado por el usuario final de operaciones, para dejarlo listo para la operación del día lunes 9 de noviembre.