



Preparado por Cristian Sotelo	Referencia NTC/ISO 22301:2012	Versión 1.4	Fecha Emisión 20-feb-2024	Fecha Actualización 20-Mar-2025
----------------------------------	----------------------------------	----------------	------------------------------	------------------------------------

## Introducción

Debido al incremento de las amenazas internas e externas, ya sean de infraestructura y/o virtuales, ha llevado a que ControlRoll considere la importancia de implementar planes de acción, a través de protocolos y procedimientos, generando estructuras que garanticen la continuidad de sus productos y servicios críticos del negocio, ante cualquier tipo de eventualidades de diversas categorías y diferentes niveles de impacto.

Anteriormente las amenazas estaban ciertamente asociadas a contingencias de carácter natural y tecnológico. Hoy las amenazas, se forman en diferentes escenarios, entendiendo esto como el terrorismo, huelgas y paros a nivel nacional, la globalización y las ciber-amenazas que han mostrado la necesidad de incorporar nuevas estrategias para garantizar la continuidad de la operación ante algún tipo de evento cada vez más dinámico, en la relacionado con el tipo de riesgos al que se está expuesto.

## Objetivos

Establecer protocolos a seguir ante un evento de interrupción, con el fin de continuar con las actividades críticas de nuestros productos y servicios.

## Marco Legal

- NTC/ISO 22301:2012: Norma internacional para la gestión de la continuidad de negocio.

Este documento contiene información confidencial y está destinado únicamente para el uso interno de ControlRoll®. La divulgación, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en el contenido de este documento por personas no autorizadas queda estrictamente prohibida.

Si usted no es el destinatario previsto, le rogamos que notifique al remitente de inmediato y proceda a destruir cualquier copia del documento. La divulgación no autorizada de información confidencial puede tener consecuencias legales.



Preparado por Cristian Sotelo	Referencia NTC/ISO 22301:2012	Versión 1.4	Fecha Emisión 20-feb-2024	Fecha Actualización 20-Mar-2025
----------------------------------	----------------------------------	----------------	------------------------------	------------------------------------

## Identificación de escenarios

A continuación se identifican los posibles escenarios de interrupción del servicio, amenazas posibles y las alternativas operativas que ControlRoll ha definido como parte de su protocolos de acción.

Escenario posible de interrupción	Amenazas	Protocolos de Acción
<b>No disponibilidad de la infraestructura física</b> (Oficina atención a clientes y/o usuarios)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Incendio</li><li>- Inundación</li><li>- Actos de Violencia</li><li>- Sismo o Terremoto</li><li>- Asonadas</li><li>- Fugas de gas</li><li>- Explosión</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Teletrabajo o home work</li><li>- Centro de Trabajo Alterno</li></ul> <p><b>Ver Anexo 1</b></p>
<b>Recurso Humano No Disponible</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Huelga de Colaboradores</li><li>- Estado de Emergencia</li><li>- Pandemia</li><li>- Intoxicación Colectiva - Indisposición de Colaboradores (Ausencia, retiro o muerte)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definición de árboles de llamada internacional.</li><li>- Rotación otras sucursales.</li><li>- Acuerdos con consultores externos.</li></ul> <p><b>Ver Anexo 2</b></p>

Este documento contiene información confidencial y está destinado únicamente para el uso interno de ControlRoll®. La divulgación, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en el contenido de este documento por personas no autorizadas queda estrictamente prohibida.

Si usted no es el destinatario previsto, le rogamos que notifique al remitente de inmediato y proceda a destruir cualquier copia del documento. La divulgación no autorizada de información confidencial puede tener consecuencias legales.



Preparado por Cristian Sotelo	Referencia NTC/ISO 22301:2012	Versión 1.4	Fecha Emisión 20-feb-2024	Fecha Actualización 20-Mar-2025
----------------------------------	----------------------------------	----------------	------------------------------	------------------------------------

Escenario posible de interrupción	Amenazas	Protocolos de Acción
<b>Proveedor No Disponible</b>	No disponibilidad del Proveedor por eventos propios de su operación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falla Eléctrica</li> <li>- Incendio</li> <li>- Inundación</li> <li>- Huelgas o Asonadas</li> <li>- Pandemias</li> <li>- Actos de Violencia</li> <li>- Sismo o Terremoto</li> <li>- Fallas tecnológicas</li> <li>- No disponibilidad de sus Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio a Redundancia de proveedor de servicio backup.</li> <li>- Supervisión de BCM del proveedor.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Ver Anexo 3</b></p>
<b>Información No disponible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falla Eléctrica</li> <li>- Incendio Inundación - Sismo o Terremoto</li> <li>- Fallas tecnológicas en: Comunicaciones, Hardware, Software, Bases de Datos</li> <li>- Error Humano</li> <li>- Hurto o Robo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respaldo de la información clave del proceso (Back Up)</li> <li>- Proveedores y/o medios Alternos para el servicio de comunicación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Ver Anexo 4</b></p>

Este documento contiene información confidencial y está destinado únicamente para el uso interno de ControlRoll®. La divulgación, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en el contenido de este documento por personas no autorizadas queda estrictamente prohibida.

Si usted no es el destinatario previsto, le rogamos que notifique al remitente de inmediato y proceda a destruir cualquier copia del documento. La divulgación no autorizada de información confidencial puede tener consecuencias legales.



Preparado por Cristian Sotelo	Referencia NTC/ISO 22301:2012	Versión 1.4	Fecha Emisión 20-feb-2024	Fecha Actualización 20-Mar-2025
----------------------------------	----------------------------------	----------------	------------------------------	------------------------------------

## Comité de Crisis

El comité de crisis tiene como función principal la toma de decisiones en caso de que ocurra un desastre que cause la interrupción de los productos y servicios críticos de la compañía.

Entre las funciones principales podemos resaltar las siguientes. - Analizar la situación para responder oportunamente.

- Tomar la decisión de activar o no el Plan de Continuidad
- Iniciar el proceso de notificación a los empleados a través de los diferentes canales y responsables..
- Definir un presupuesto estimado para gastos que genere la crisis.
- Seguimiento del proceso de recuperación, con relación a los tiempos estimados de recuperación.
- Tomar decisiones ante situaciones o imprevistos durante la recuperación de operaciones. - Comunicar a los diferentes comités de la organización, las decisiones que se tomen.

Para nuestra compañía, se propone la creación de un comité de crisis conformado por los siguientes equipos:



Este documento contiene información confidencial y está destinado únicamente para el uso interno de ControlRoll®. La divulgación, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en el contenido de este documento por personas no autorizadas queda estrictamente prohibida.

Si usted no es el destinatario previsto, le rogamos que notifique al remitente de inmediato y proceda a destruir cualquier copia del documento. La divulgación no autorizada de información confidencial puede tener consecuencias legales.



Preparado por Cristian Sotelo	Referencia NTC/ISO 22301:2012	Versión 1.4	Fecha Emisión 20-feb-2024	Fecha Actualización 20-Mar-2025
----------------------------------	----------------------------------	----------------	------------------------------	------------------------------------

- **Directorio:** Avala la decisión tomada por el Equipo de Manejo de Incidentes para la activación del Plan de Continuidad. Monitorea el incidente hasta su estabilización y retorno a la normalidad.
- **Equipo de Manejo de Incidentes:** Verifica el incidente, analiza las consecuencias e impactos potenciales, decide la activación o no del plan de continuidad y notifica al Equipo Directivo.
- **Equipos de apoyo externo:** Son los equipos de nuestros proveedores necesarios para soportar la ejecución del Plan de Continuidad, cuando se les requiere.
- **Equipo de Comunicaciones:** Responsable del manejo de las comunicaciones con todas las partes interesadas.

Este documento contiene información confidencial y está destinado únicamente para el uso interno de ControlRoll®. La divulgación, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en el contenido de este documento por personas no autorizadas queda estrictamente prohibida.

Si usted no es el destinatario previsto, le rogamos que notifique al remitente de inmediato y proceda a destruir cualquier copia del documento. La divulgación no autorizada de información confidencial puede tener consecuencias legales.

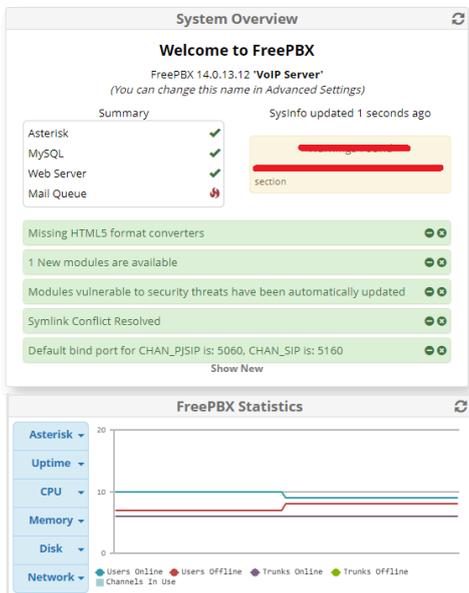


Preparado por Cristian Sotelo	Referencia NTC/ISO 22301:2012	Versión 1.4	Fecha Emisión 20-feb-2024	Fecha Actualización 20-Mar-2025
----------------------------------	----------------------------------	----------------	------------------------------	------------------------------------

## Anexo 1) No disponibilidad de la infraestructura física (Oficina atención a clientes y/o usuarios)

ControlRoll cuenta con todas las herramientas de soporte y mantención a clientes en la nube, por lo que al verse afectada la infraestructura física en donde el personal genera esta atención, se realizará home work o trabajo desde un lugar seguro con internet que cada persona decida, esta condición, esta va incluida en cada contrato laboral y para ello se otorga equipo móvil y plan de datos ilimitados para garantizar el acceso a los sistemas de gestión de clientes; soporte y mantenciones.

Con esto podremos atender cada requerimiento manteniendo los SLA estipulados en [controlroll.com/sla](http://controlroll.com/sla). Con respecto a la atención telefónica contamos con una central de telefonía IP asterisk (img. 1.1) montada en GCP Sao Paulo, Brasil que permite conectarse mediante un software terminal IP (actualmente zoiper) el cual se encuentra instalado en todos los equipos del personal, que automáticamente recibirán las llamadas según cascada de cada anexo (img 1.2). y seguro con contacto con nuestros clientes y usuarios.



Directory	Username	Display Name
PBX Internal Directory	10	Daniel Matinez Alday
PBX Internal Directory	1000	Isagredo
PBX Internal Directory	13	Valeska Muñoz
PBX Internal Directory	15	Dri Mosqueda
PBX Internal Directory	16	Karla Casanova
PBX Internal Directory	19	Johana Moreno 19
PBX Internal Directory	20	Cristian Romero
PBX Internal Directory	21	Cristian Sotelo
PBX Internal Directory	22	Fernanda
PBX Internal Directory	23	Giovanni Stamoulis
PBX Internal Directory	24	Johana Moreno
PBX Internal Directory	25	Johana Moreno
PBX Internal Directory	26	Johana Movil
PBX Internal Directory	27	Camilo Muñoz
PBX Internal Directory	32	Luis Bauerle
PBX Internal Directory	33	Luis Travel
PBX Internal Directory	40	Contabilidad
PBX Internal Directory	69	Sophia Brito
PBX Internal Directory	87	Camilo Muñoz
PBX Internal Directory	88	Sotelo Man
PBX Internal Directory	89	Miguel Vergara
PBX Internal Directory	90	90

Última prueba realizada: Marzo de 2025.

Motivó: Actualización de DRP.

% de alineamiento a anexo: 100%.

Este documento contiene información confidencial y está destinado únicamente para el uso interno de ControlRoll®. La divulgación, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en el contenido de este documento por personas no autorizadas queda estrictamente prohibida.

Si usted no es el destinatario previsto, le rogamos que notifique al remitente de inmediato y proceda a destruir cualquier copia del documento. La divulgación no autorizada de información confidencial puede tener consecuencias legales.



Preparado por Cristian Sotelo	Referencia NTC/ISO 22301:2012	Versión 1.4	Fecha Emisión 20-feb-2024	Fecha Actualización 20-Mar-2025
----------------------------------	----------------------------------	----------------	------------------------------	------------------------------------

## Anexo 2) Recurso Humano No Disponible

En primera instancia se distribuirá el personal vigente actual de las distintas sucursales de la compañía ([controlroll.com/sucursales](http://controlroll.com/sucursales)) en la que el encargado de cada país apoyará en el porcentaje proporcional al total de sucursales vigentes para atender la demanda de requerimientos y atención de clientes en el país o localidad afectada. Es decir hoy ControlRoll cuenta con 4 sucursales las que de manera proporcional aportarán en un 25% cada uno de sus recursos humanos y técnicos disponibles para atender el porcentaje de la dotación faltante del lugar afectado. Si el comité de crisis dictamina insuficiente esta primera acción, por lo cual existe un preacuerdo firmado con la empresa CYS CONSULTORES ([www.consultoriayservicios.cl](http://www.consultoriayservicios.cl)), la cual certifica que facilitará el personal capacitado necesario, con un compromiso mínimo de 3 personales por cada 5 días calendario, personal que recibirá capacitación básica de tipo consultor nivel 1 dictada por esta misma empresa y que garantiza que dicho personal contará con la preparación básica al momento de disponibilizar sus labores.

En Santiago Chile, 2024

### PREACUERDO ANTE CONTINGENCIA Y/O INCIDENCIA ENTRE CONTROLROLL LTDA Y CRISTINA SOTO ASESORES EN TALENTO HUMANO "PARA PLAN DRP - RECURSO HUMANO NO DISPONIBLE"

Se certifica que ControlRoll Ltda, RUT 76.436.003-6 cuenta con un preacuerdo firmado y vigente desde el 20/02/2024 que garantiza el entrenamiento y puesta en marcha de personal requerido según perfil consultor nivel 1 ondemand solicitado vía canal a [cristina.sotosanchez@gmail.com](mailto:cristina.sotosanchez@gmail.com) o teléfono celular número +56952586271, ambos disponibles las 24 horas. Con una periodicidad mínima de 3 perfiles de consultor nivel 1 por cada 5 días hábiles.

Última prueba realizada: **Febrero de 2024.**  
% de alineamiento a anexo: 100%.

Se extiende el presente para fines de documentación y planes de contingencia de nuestro Cliente.

Solicite la vigencia de este documento a [cristina.sotosanchez@gmail.com](mailto:cristina.sotosanchez@gmail.com)

Este documento contiene información confidencial y está destinado únicamente para el uso interno de ControlRoll®. La divulgación, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en el contenido de este documento por personas no autorizadas queda estrictamente prohibida. Si usted no es el destinatario previsto, le rogamos que notifique al remitente de inmediato y proceda a destruir cualquier copia del documento. La divulgación no autorizada de información confidencial puede tener consecuencias legales.



Preparado por	Referencia	Versión	Fecha Emisión	Fecha Actualización
Cristian Sotelo	NTC/ISO 22301:2012	1.4	20-feb-2024	20-Mar-2025

## Anexo 3) Proveedor No Disponible

Es importante mencionar que toda la infraestructura de los productos y servicios ofrecidos por la compañía ControlRoll (controlroll.com/terms) están montados en GOOGLE CLOUD PLATFORM o GCP, compañía líder en seguridad y manejo de la información, las cuales ya cuentan con planes de recuperación extremos, y que garantizan una estabilidad por muy superior a la media del mercado. Adicionalmente a esto y siguiendo las recomendaciones del equipo técnico de Google y por nuestro rubro hemos configurado un balanceador de carga detrás de un Cloud armor(ver img. 1.1) que verifica posibles llamadas masivas(o posibles ataques) al dominio [www.controlroll.com](http://www.controlroll.com) y que balancea la carga para evitar dejar sin resolución de DNS al dominio principal [www.controlroll.com](http://www.controlroll.com) con esto garantizamos que siempre estará disponible el acceso a login de usuarios para cada versión.

El procesamiento máximo contemplado en este anexo es de 1.000.000 de consultas por segundo con rendimiento alto y latencia baja, ingresando el tráfico por el load balancing en más de 80 ubicaciones en todo el mundo. El LB es compatible con HTTP/2 con gRPC y también QUIC logrando una capacidad rápida de respuesta.

Si llegara a ocurrir una incidencia de no disponibilidad de este proveedor, el comité evaluará con el equipo de soporte directo de GCP el tiempo máximo según los SLA establecidos en el acuerdo comercial privado. Si fuera superior a 4 horas se levantarán en la infraestructura de respaldo AZURE MICROSOFT las versiones desde el último respaldo (*máximo 12 horas de anterioridad, para más detalles de esta información controlroll.com/terms*), respaldo que estará disponible en no más de 12 horas para el cliente final. Una vez que el comité certifique la recuperación de infraestructura principal GCP el equipo técnico de SOPORTE Y QA migrará los datos ingresados en ambiente de respaldo AZURE a GCP, volviendo a dejar como infraestructura principal la de GCP. Esto último es imperceptible para los usuarios.



(img 1.1)

Última prueba realizada: Marzo de 2025.

% de alineamiento a anexo: 100%.

Este documento contiene información confidencial y está destinado únicamente para el uso interno de ControlRoll®. La divulgación, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en el contenido de este documento por personas no autorizadas queda estrictamente prohibida.

Si usted no es el destinatario previsto, le rogamos que notifique al remitente de inmediato y proceda a destruir cualquier copia del documento. La divulgación no autorizada de información confidencial puede tener consecuencias legales.



Preparado por Cristian Sotelo	Referencia NTC/ISO 22301:2012	Versión 1.4	Fecha Emisión 20-feb-2024	Fecha Actualización 20-Mar-2025
----------------------------------	----------------------------------	----------------	------------------------------	------------------------------------

## Anexo 4) Información No disponible

Con basta experiencia en estos temas, para prevenir cualquier problema ya sea por hacking, encriptación de datos u otros que impidan acceder a la información; base de datos, archivos físicos, configuración u otros. Hemos tomado las medidas para realizar snapshot cada 12 horas de manera física, es decir imágenes completas a las distintas instancias que hoy están montadas para los distintos países. Estas imágenes de instancias completas son encriptadas con un fuerte protocolo que mantenemos como información reservada y son almacenadas en ubicaciones a más de 1000km de distancia de la infraestructura de producción sin acceso a internet. Logrando 2 cosas; 1) información ya encriptada, la cual no puede volver a encriptarse de manera maligna. 2) imposibilidad de dañarla ya que no tiene acceso a internet. Las claves de desencriptación cuenta de dos partes, la primera en conocimiento del Gerente I+D y la otra por el gerente general del país, Logrando 2 en acuerdo para poder recuperar dicha información. Es por esto que ControlRoll no cuenta con un plan adicional a la recuperación ya que en la prevención se logró el 100% garantizar la información, misma garantía que se traspassa al cliente por contrato. *(mas detalles en [controlroll.com/terms](http://controlroll.com/terms))*

Este documento contiene información confidencial y está destinado únicamente para el uso interno de ControlRoll®. La divulgación, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en el contenido de este documento por personas no autorizadas queda estrictamente prohibida.

Si usted no es el destinatario previsto, le rogamos que notifique al remitente de inmediato y proceda a destruir cualquier copia del documento. La divulgación no autorizada de información confidencial puede tener consecuencias legales.



Preparado por Cristian Sotelo	Referencia NTC/ISO 22301:2012	Versión 1.4	Fecha Emisión 20-feb-2024	Fecha Actualización 20-Mar-2025
----------------------------------	----------------------------------	----------------	------------------------------	------------------------------------

## Anexo 5) Ambiente ControlRoll No Disponible

Recurriremos a este anexo cuando alguna versión no este disponible ya sea en su acceso principal, conexión de servicio externo como WSDL u otro servicio web, como también las conexiones periféricas de dispositivos móviles que dependen de una versión nativa, consideraremos versión nativa todas las que depende de los siguientes dominios: a) [www.controlroll.com](http://www.controlroll.com) b) [www.portaldelcolaborador.com](http://www.portaldelcolaborador.com) c) <https://mail.faceid.cl/> se seguirán los siguientes pasos para detectar el origen de la no disponibilidad ver “Pasos Anexo 5 - DRP v1.2” En él se detallan credenciales, accesos y otros requeridos para detectar rápidamente el origen del problema.

Última prueba realizada: Marzo de 2025.

% de alineamiento a anexo: 100%.

Documento generado por:

Cristian Sotelo Gaete | Gerente de I+D | [cristian.sotelo@controlroll.com](mailto:cristian.sotelo@controlroll.com)

Revisado por:

Luis Bauerle S. | Gerente General | [luis.bauerle@controlroll.com](mailto:luis.bauerle@controlroll.com)

Pruebas de Recuperación y QA:

German Gallegos A | Gerente de Consultoría y Clientes. | [german.gallegos@controlroll.com](mailto:german.gallegos@controlroll.com)

Camilo Muñoz A. | Técnico Soporte y QA - Nivel 2 | [camilo.munoz@controlroll.com](mailto:camilo.munoz@controlroll.com)

Luis Sagredo A.

Ingeniero en Informática y Telecomunicaciones,

Gerente General UPGLOBAL S.P.A | [luis.upglobal@gmail.com](mailto:luis.upglobal@gmail.com)

Vigencia hasta el 20/03/2026.

Versión 1.4 2025

[www.controlroll.com/drp1.1](http://www.controlroll.com/drp1.1)

Este documento contiene información confidencial y está destinado únicamente para el uso interno de ControlRoll®. La divulgación, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en el contenido de este documento por personas no autorizadas queda estrictamente prohibida.

Si usted no es el destinatario previsto, le rogamos que notifique al remitente de inmediato y proceda a destruir cualquier copia del documento. La divulgación no autorizada de información confidencial puede tener consecuencias legales.