



JUSTECH SRL

Centro Legal y de Cumplimiento

Política de Contingencia y Continuidad Operativa

Código: **JT-POL-BCP-001**

Versión 1.0 · Emisión / Vigencia: 13 de julio de 2026

Próxima revisión: 13 de julio de 2027

Clasificación: Pública · Aprobado por: Gerencia General

Documento corporativo verificable. No declara certificaciones no confirmadas.

Código: JT-POL-BCP-001

Empresa: Justech SRL **País:** República Dominicana **Dominio:** justech.do **Versión:** 1.0 **Fecha de emisión:** 13 de julio de 2026 **Fecha de vigencia:** 13 de julio de 2026 **Próxima revisión:** 13 de julio de 2027 **Clasificación:** Pública **Aprobado por:** Gerencia General

Control del documento

Campo	Valor
Código	JT-POL-BCP-001
Versión	1.0
Emisión / Vigencia	13 de julio de 2026 / 13 de julio de 2026
Próxima revisión	13 de julio de 2027
Aprobación	Gerencia General

Historial de cambios

Versión	Fecha	Descripción
1.0	13 de julio de 2026	Emisión inicial

1. Propósito

Definir el marco para prevenir, responder y recuperarse de interrupciones que afecten servicios tecnológicos y operativos de Justech SRL, con tiempos **prudentes y realistas**.

2. Alcance

Servicios de soporte, plataformas administradas para clientes, sitio web corporativo, correo, hosting y operación interna relevante para continuidad.

3. Responsables

- **Gerencia General:** activación estratégica y comunicación institucional.
- **Operaciones / Tecnologías:** ejecución técnica, restauración y escalamiento a proveedores.
- **Atención al cliente:** comunicaciones a usuarios según canales oficiales.

4. Servicios críticos (orientativos)

- Canales de asistencia (correo/portal/WhatsApp corporativo).
- Plataformas/ERP u otros servicios en línea contratados por clientes.
- Sitio web justech.do (comunicación e información legal).
- Correo corporativo @justech.do.
- Respaldos y consolas de administración.

Pendiente de confirmación por Gerencia. Inventario formal priorizado por servicio/contrato.

5. Análisis de amenazas y escenarios

Amenaza	Impacto potencial	Respuesta general
Interrupción eléctrica	Indisponibilidad de oficina/puestos	Trabajo remoto; UPS locales si existen
Caída de Internet	Pérdida de conectividad	Enlaces alternos/móviles; trabajo remoto
Indisponibilidad de hosting	Sitios/servicios caídos	Ticket a proveedor; conmutación si aplica
Falla de servidores	Servicios parciales o totales	Restauración desde respaldo / reprovisionamiento

Amenaza	Impacto potencial	Respuesta general
Pérdida de información	Impacto alto	Restauración según RPO
Ransomware / ataque	Compromiso e indisponibilidad	Aislamiento, respuesta a incidente, restauración limpia
Indisponibilidad de personal	Retrasos de atención	Escalamiento cruzado / turnos
Fallos de proveedores	Dependencia de terceros	Escalamiento contractual
Incendio / inundación / eventos naturales	Daño de instalaciones	Continuidad remota; salvaguarda de datos en centros del proveedor

6. Objetivos de recuperación (valores prudentes)

Servicio	RTO objetivo	RPO objetivo	Notas
Canales de asistencia	4 horas laborables	1 hora	Pendiente de confirmación por Gerencia.

|

Sitio web corporativo	8 horas laborables	24 horas	Depende del hosting
Plataformas de clientes	Según contrato / SLA	Según contrato	Puede requerir terceros
Correo corporativo	8 horas laborables	4 horas	Depende del proveedor de correo

Los valores anteriores son **objetivos internos iniciales** y están **Pendientes de confirmación por Gerencia** antes de considerarse compromisos firmes frente a terceros, salvo que un contrato específico establezca otros plazos.

7. Activación y escalamiento

- Detección del evento (monitoreo, usuario, proveedor o personal).
- Clasificación (ver JT-SLA-001): crítica / alta / media / baja.
- Contención inicial y registro del incidente.
- Escalamiento:
 - **0–30 min laborables:** mesas de soporte / operaciones. - **Escalamiento a Gerencia:** incidentes críticos o con impacto reputacional/legal. - **Proveedores:** apertura de ticket prioritario cuando la causa sea externa.
- Comunicación a clientes afectados por canales oficiales.

8. Comunicaciones

- Internas: equipo operativo y Gerencia.
- Externas: clientes afectados, usando info@justech.do / soporte@justech.do / portal.
- Evitar especulaciones; informar estado, impacto y próxima actualización.

9. Respaldos y restauración

- Verificar existencia y frescura de respaldos antes de restaurar.
- Restaurar en entorno controlado cuando sea posible.
- Validar integridad post-restauración (acceso, datos, funcionalidad mínima).
- Documentar acciones y evidencias.

10. Sitios alternos y trabajo remoto

Justech SRL puede operar funciones críticas en modalidad remota desde ubicaciones alternativas en República Dominicana u otras acordadas, siempre que se respete JT-POL-SEG-001.

Pendiente de confirmación por Gerencia. Detalle de sede alterna física dedicada.

11. Recuperación tecnológica y operativa

- Tecnológica: infraestructura, DNS (sin cambios improvisados), aplicaciones, datos.
- Operativa: reasignación de personal, priorización de colas de tickets, aplazamiento de cambios no esenciales.

12. Pruebas, mantenimiento y lecciones aprendidas

- Ejercicios o revisiones periódicas del plan (al menos anual).
- Actualización tras incidentes relevantes.
- Registro de incidentes y lecciones aprendidas.

13. Control de cambios

Toda modificación material de RTO/RPO, responsables o procedimientos se versiona y aprueba por Gerencia General.