

	MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO. M-11
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 19-12-19
		PAGINA. 1 DE 14

MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA – IDEAR

Contenido

TITULO I	3
PROPÓSITO DEL MANUAL DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	3
Artículo 1. Propósito.....	3
Artículo 2. Alcance.....	3
Artículo 3. Objetivo General.....	3
Artículo 4. Objetivos Específicos.	4
TITULO II	4
DEFINICIONES	4
Artículo 5. Definiciones técnicas.	4
TITULO III	5
VIGENCIA Y DIVULGACIÓN	5
Artículo 6. Vigencia y Divulgación	5
Artículo 7. Definición de desastres.....	6
Artículo 8. Equipo de recuperación.....	6
Artículo 9. Responsabilidades de los miembros del equipo.....	6
Artículo 10. Declaración de desastre.....	7
Artículo 11. Comunicaciones externas.	9
Artículo 12. Políticas de copias de seguridad de datos	9
TITULO IV	9
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS.....	9
Artículo 13. Actividades antes de la emergencia	9
Artículo 14. Actividades durante la emergencia desastre.....	9
Artículo 15. Actividades durante la emergencia tecnológica.....	9
Artículo 16. Actividades posteriores a la emergencia	9
TITULO V	10
GRUPOS DE APOYO PARA EL CONTROL DE LA EMERGENCIA.....	10
Artículo 17. Equipo de recuperación.....	10
TITULO VI	10
EVENTO DESASTRE	10
Artículo 18. En el evento del incendio.....	10
Artículo 19. Antes de que ocurra un incendio.....	10
Artículo 20. Recomendaciones.	10
Artículo 21. Durante un incendio.	11
Artículo 22. Después de un incendio.....	11
Artículo 23. En caso de un sismo.	11
Artículo 24. En el evento de una inundación o daño en tuberías.	11
Artículo 25. Antes de las inundaciones.	11
Artículo 26. Respuesta a inundaciones sin aviso.....	11
Artículo 27. Después de la inundación.	11
TITULO VII	11



	MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO. M-11
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 19-12-19
		PAGINA. 2 DE 14

PLAN DE REVISIÓN Y MANTENIMIENTO	11
Artículo 28. Revisión y Mantenimiento.	11
TITULO VIII	12
FASE DE RECUPERACIÓN DEL NEGOCIO	12
Artículo 29. Fase de Recuperación del Negocio.	12
• Falla en el funcionamiento de computadores.....	12
• Interrupción prolongada de electricidad.....	12
• Filtraciones de agua.....	12
• Inundación en la totalidad del Instituto	13
• Desastre total	13
TITULO IX	13
INSTALACIONES ALTERNAS.....	13
Artículo 30. Instalaciones Alternas.	13
Artículo 31. El Equipo de Recuperación	14

	MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO. M-11
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 19-12-19
		PAGINA. 3 DE 14

TITULO I

PROPÓSITO DEL MANUAL DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Artículo 1. Propósito. El Manual de Continuidad del Negocio del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR se presenta como una herramienta, que permite determinar la forma de afrontar una situación de emergencia que pueda interrumpir la operación normal del instituto antes, durante y después de la ocurrencia de la misma, mitigando los riesgos que se puedan presentar y minimizando los costos derivados de dicha situación. Igualmente, establece parámetros para restaurar las actividades en el menor tiempo posible. Este plan se establece como base de trabajo, con espacio de mejoramiento continuo tanto en los procesos, como en las actividades y procedimientos definidos.

La definición e implementación de este documento contribuye con la protección de las personas, los elementos tecnológicos y al restablecimiento del negocio.

Como parte de las actividades definidas en este plan, todo el personal del Instituto debe estar entrenado y capacitado en los procedimientos definidos, conocer claramente los roles y responsabilidades que le competen en el marco de la continuidad del negocio, mediante labores periódicas de formación, divulgación y prueba de los Planes de Contingencia del Negocio, los cuales, serán ejecutados de manera conjunta entre la Gerencia, el Profesional Universitario encargado del proceso de Requerimientos Tecnológicos, el equipo de trabajo del área tecnológica y los líderes de cada proceso del Instituto. Igualmente, este plan debe mantenerse actualizado, para lo cual se deben desarrollar, probar y, de ser necesario, mejorar de forma periódica o ante cambios significativos en políticas, personas, procesos, tecnología; siendo necesario que en dicha revisión participen las áreas involucradas.

Artículo 2. Alcance. El Manual de Continuidad del Negocio del IDEAR contempla una serie de lineamientos, procedimientos y medidas preventivas, reactivas y correctivas para asegurar la continuidad de la operación, en el evento de ocurrencia de un desastre o eventualidad que afecte el normal funcionamiento del Instituto. Igualmente, se definen los recursos mínimos requeridos, las personas implicadas en el plan, los roles para los funcionarios dentro de la entidad, los responsables de activar y desactivar los procedimientos establecidos y los protocolos a seguir durante una eventualidad de los siguientes tipos de situaciones:

- a) Incidente externo e internos que pueda causar una interrupción en la prestación de los servicios por un tiempo prolongado.
- b) Incidente que cause algún daño físico a las instalaciones, tales como incendios, temblores o inundaciones u otro tipo de desastre natural.
- c) Incidente que inhabilite el acceso a las instalaciones.
- d) Cierre de las instalaciones por alguna entidad gubernamental.
- e) Proceso de recuperación de las actividades y procesos normales de la entidad.

Artículo 3. Objetivo General. Definir los parámetros que garanticen superar cualquier eventualidad que afecte la operación de la entidad, así como permitir que el Instituto, cuente con una estructura

	MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO. M-11
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 19-12-19
		PAGINA. 4 DE 14

estratégica y operativa robusta y eficaz, para mitigar, controlar y superar una situación crítica, garantizando la continuidad de la operación del Instituto ante una emergencia, minimizando los efectos negativos de la misma y en el menor tiempo posible.

Artículo 4. Objetivos Específicos.

- a) Identificar los eventos críticos tanto físicos como tecnológicos, que pudieran poner en riesgo la operación del Instituto.
- b) Diseñar controles preventivos, tendientes a evitar la materialización de los riesgos críticos identificados, mitigar su impacto y probabilidad de ocurrencia.
- c) Establecer acciones que permitan controlar una situación de emergencia.
- d) Definir procedimientos alternos que garanticen la continuidad de la operación, en un escenario de contingencia.
- e) Identificar los recursos mínimos requeridos para operar en modo de contingencia.
- f) Asignar roles y sus respectivas responsabilidades para activar el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, desde la ocurrencia del desastre hasta la recuperación de la operación.
- g) Proporcionar una hoja de ruta para los funcionarios del Instituto en el evento de un siniestro, mediante labores de formación y divulgación del Plan de Contingencia.
- h) Establecer un sitio alerno para contingencias, que cuente con los elementos mínimos requeridos para la reactivación de las operaciones básicas del Instituto.

TITULO II DEFINICIONES

Artículo 5. Definiciones técnicas. A continuación, se dan las definiciones de los términos técnicos usados en este documento.

Amenaza. Persona, situación o evento natural del entorno (externo o interno) que es visto como una fuente de peligro, catástrofe o interrupción. Ejemplos: inundación, incendio, robo de datos.

Causa. Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos. Los agentes generadores son todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo, como: personas, materiales, instalaciones y entorno. Es el por qué se origina el riesgo.

Consecuencia. Constituye los efectos de la materialización del riesgo sobre los objetivos de la entidad. Generalmente se dan sobre las personas y/o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes como: daños físicos, sanciones, pérdidas económicas, pérdidas de información, de bienes, interrupción del servicio y daño ambiental.

Control. Aspectos críticos que se deben tener en cuenta durante la ejecución del proceso o subproceso para atender los resultados.



	MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO. M-11
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 19-12-19
		PAGINA. 5 DE 14

Desastre limitado. Un desastre que impida la operación normal del Instituto por más de 48 horas, pero que no afecte el funcionamiento. Tales como: caída de objetos sobre equipos de cómputo, servidores y otro elemento electrónico, robo de algún elemento referente a los equipos tecnológicos de la entidad, entre otras.

Disponibilidad. Característica, atributo o condición de la información, los datos y los sistemas, de estar a disposición para quienes tengan autorización para su uso, en el momento que sea requerido.

Gestión de Riesgos. Es la implementación homologada y sistémica de un conjunto de acciones tendientes al manejo óptimo de los riesgos en todos los procesos, siguiendo el Modelo Estándar de Control Interno.

Notificación: Es el mecanismo mediante el cual se informa sobre la declaración de alerta.

Mapa de Riesgos. La herramienta conceptual y metodológica para la valoración y categorización de los riesgos presentes dentro de la organización.

Problema de Continuidad de Negocio. Es un evento interno o externo que interrumpe uno o más de los procesos de negocio. El tiempo de la interrupción determina que una situación sea un incidente o un desastre.

Plan de Contingencia. Conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios de contingencia y recuperación para retornar y continuar la operación, en caso de interrupción.

Recursos. Son las cualidades y activos fundamentales con que cuenta una entidad para cumplir con sus objetivos, los cuales deben ser protegidos mediante la Gestión de Riesgos.

Riesgo. Es un evento cuya posibilidad de ocurrencia y consecuencias afectan los recursos y objetivos de la Entidad.

Sistemas de información. Conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la generación de información, orientada a soportar de manera más eficiente la gestión de operaciones en la Entidad Pública.

Valoración del Riesgo. Elemento de control, que determina el nivel o grado de exposición de la organización al impacto del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

TITULO III VIGENCIA Y DIVULGACIÓN

Artículo 6. Vigencia y Divulgación. La revisión al presente Manual de Continuidad del Negocio se realizará como mínimo una vez al año, cuando las circunstancias lo ameriten o al momento en el que algún evento externo o interno que afecte la operación de la entidad se presente.

	MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO. M-11
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 19-12-19
		PAGINA. 6 DE 14

Igualmente, se divulgará a todos los funcionarios del IDEAR, a través de los diferentes medios de comunicación institucional y de planes de capacitación con periodicidad anual, dada la realización de algún simulacro o entrenamiento especial y/o al momento de su revisión y/o modificación, siguiendo los procedimientos y actividades definidas en los simulacros de emergencia y capacitaciones dadas adecuadamente.

Este plan estará a disposición de todo el personal de la entidad, para posibles remisiones o referencias que sean necesarias durante las labores diarias de los mismos. Esto, con el fin de mantener un contacto permanente acerca de los pasos a seguir ante cualquier eventualidad y estar al día con dichos procedimientos.

Artículo 7. Definición de desastres. Un desastre es definido como un evento o situación repentina no planeada, que ocasiona una interrupción o “no disponibilidad” de los servicios que presta la entidad por un periodo de tiempo. Para que se lleve a cabo el restablecimiento del servicio es necesario definir, planear, implementar, controlar y validar los procedimientos, estrategias, personal y recursos, que aseguren la recuperación de los mismos y regresar a la operación normal de la entidad lo más pronto posible al momento de la ocurrencia de un desastre, como, por ejemplo:

- a) Movimientos sísmicos.
- b) Eventos atmosféricos (Vendavales, granizadas, tormentas eléctricas).
- c) Incendios (estructurales, eléctricos, líquidos o gases inflamables).
- d) Inundación por deficiencias de la infraestructura hidráulica (redes de alcantarillado, acueducto, etc.).
- e) Fallas en sistemas y equipos.
- f) Secuestro y Terrorismo.

Artículo 8. Equipo de recuperación. El equipo de recuperación es el grupo de personas, encargadas en primera instancia del análisis del evento, el diagnóstico inicial posterior al mismo y de dar inicio al Plan de Recuperación definido en este manual (Ver Sección Fase de Recuperación del Negocio). La responsabilidad en su inicio, ejecución y finalización es del Profesional Universitario encargado del proceso de Requerimientos Tecnológicos y el Técnico Operativo de Soporte Tecnológico.

Artículo 9. Responsabilidades de los miembros del equipo. A continuación, se describen las responsabilidades de los integrantes del Equipo de Recuperación, con relación al plan de continuidad:

- **Encargado de Continuidad y Recuperación.** Estará bajo la responsabilidad del Profesional Universitario encargado del proceso de Requerimientos Tecnológicos, quien es el encargado de dirigir y liderar todas las actividades definidas dentro del plan de contingencia, referente al mismo. Su labor principal es la de declarar la contingencia ante cualquier escenario de interrupción de lugar de trabajo, con base en las decisiones tomadas por el Equipo de Recuperación y según las

	MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO. M-11
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 19-12-19
		PAGINA. 7 DE 14

definiciones aplicadas en este documento como situaciones de emergencia o que interrumpan el normal funcionamiento de la entidad. Sus responsabilidades son:

- a) Liderar la recuperación tecnológica, basados en las estrategias de continuidad definidas en este documento.
- b) Identificar los posibles riesgos tecnológicos que afectan la continuidad de la operación normal del Instituto y que representan espacio de mejora dentro del plan de contingencia.
- c) Actualizar, mantener y validar el manual de continuidad del negocio y el plan de contingencia.
- d) Evaluar y aprobar los recursos requeridos para establecer y mantener la estrategia de recuperación y contingencia de la entidad.
- e) Liderar las reuniones del Equipo de Recuperación.
- f) Advertir sobre nuevos riesgos que afectan la continuidad de la operación normal del instituto y que ponen al descubierto debilidades del plan de contingencia, los cuales deben ser contempladas en el mapa de riesgos.
- g) Monitorear los reportes sobre el estado de recuperación o evaluación durante una contingencia.
- h) Establecer los objetivos de recuperación y activar el plan de contingencia ante el escenario de interrupción del lugar teniendo en cuenta el resultado de la evaluación.
- i) Apoyar la ejecución del debido análisis causa – raíz del evento que ocasionó la contingencia.
- j) Es responsable de declarar la contingencia ante un incidente tecnológico de algún aplicativo y que pueda afectar el funcionamiento normal de la entidad.

• **Líder de Apoyo y Control de Contingencia y Recuperación.** Estará bajo la responsabilidad del Técnico Operativo de Soporte Tecnológico, quien es la persona que brinda apoyo y soporte al encargado de continuidad, por medio de su aporte y complemento a las responsabilidades del mismo. Igualmente, debe:

- a) Apoyar al Encargado de Continuidad y Recuperación al momento de una situación de emergencia.
- b) Asumir el rol y cumplir con las responsabilidades de Encargado de Continuidad y Recuperación, cuando éste no se encuentre disponible.
- c) Coordinar el suministro de elementos esenciales como transporte, recursos de infraestructura y papelería.
- d) Gestionar la consecución y adecuación de los centros alternos de operaciones según el plan de operaciones en contingencia.
- e) Mantener informado al Encargado de Continuidad y Recuperación, sobre incidentes por falta de suministros.
- f) Mantener comunicación constante con el Encargado de Continuidad y Recuperación, durante el estado de contingencia.
- g) Mantener actualizada la Estrategia Tecnológica en los casos que se presenten situaciones como: cambios en los aplicativos, cambio en la infraestructura, roles y responsabilidades, disponibilidad de los recursos, entre otros.

Artículo 10. Declaración de desastre. Para la declaración y verificación del desastre, el Encargado de Continuidad y Recuperación, deberá seguir las siguientes actividades:

Si el acceso a su área de trabajo está disponible, realice una inspección para evaluar el daño de los aspectos siguientes (estas actividades serán realizadas por cada funcionario):

1. Equipo electrónico (Estado: destruido, fácil de recuperar, disponibilidad de uso).
2. Conserve y salvaguarde registros vitales, tales como: copias de archivos, manuales, documentación y datos en otros medios (computadoras personales, etc.). Esto ayuda en determinar un plan de restauración o salvamento de recursos.

Una vez ejecutadas las inspecciones requeridas, el Encargado de Continuidad y Recuperación será el responsable de la **DECLARACIÓN DEL DESASTRE**, teniendo como base el Flujo de Declaración de Desastres, que se detalla a continuación:

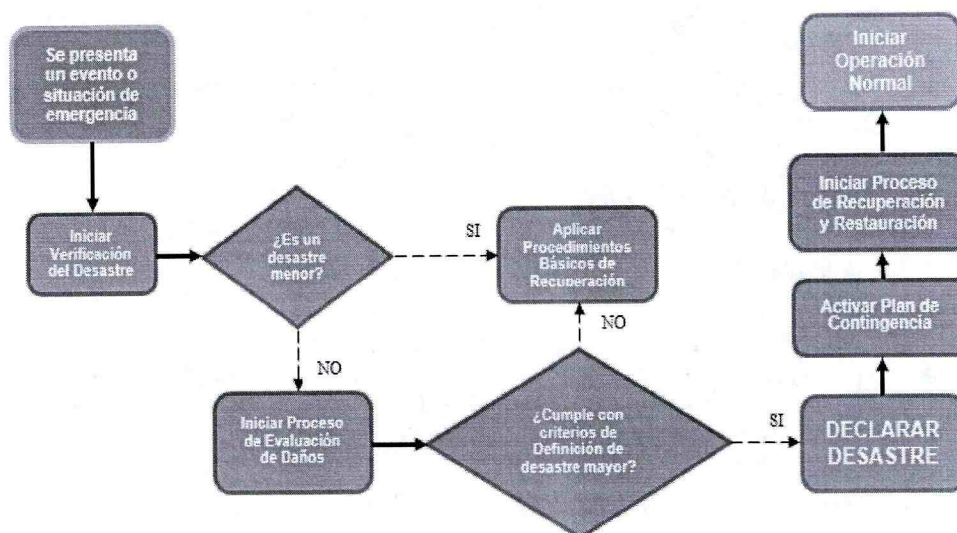


Ilustración 1 - Flujo de Declaración de Desastres

El anterior diagrama nos muestra las etapas de definición del desastre, especificando el momento en que se requiere el inicio o activación de cada uno de los planes a ejecutar.

Además, define las etapas de contingencia, para que el Equipo de Recuperación realice las actividades y procedimientos definidos en cada una de ellas. Si el desastre identificado en las instalaciones es catalogado como MENOR o LIMITADO, se debe proceder a aplicar los Procedimientos Básicos de Recuperación del Negocio (Ver Fase de Recuperación del Negocio – Desastre limitado).

En caso de que la magnitud del desastre sea considerable, se debe iniciar el Proceso de Evaluación de Daños por parte del Equipo de Recuperación, para identificar la fuente del desastre, el impacto y la gravedad de los daños causados por el incidente. Dado esto, si es catalogado como desastre

	MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO. M-11
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 19-12-19
		PAGINA. 9 DE 14

MAYOR o TOTAL, se debe declarar el desastre, activar los procedimientos de contingencia definidos dentro del presente documento e iniciar el Proceso de Recuperación y Restauración del Negocio

Artículo 11. Comunicaciones externas. La entidad cuenta con el apoyo de organismos y brigadas de rescate, dispuestas a brindar colaboración a los funcionarios de la entidad antes, durante y después de un evento o situación de emergencia. Lo anterior, se encuentra estipulado en el plan de emergencia del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la entidad.

Artículo 12. Políticas de copias de seguridad de datos. El IDEAR cuenta con un instructivo de copias de seguridad.

TITULO IV PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Artículo 13. Actividades antes de la emergencia.

Detección o Verificación: Es el medio que permite identificar el origen del riesgo, el cual se puede avisar por llamada telefónica, información personal o disparo de una señal automática.

Para el efecto de notificación se contará inicialmente con una cadena de llamadas que se activará dando aviso a algún integrante del Equipo de Recuperación, de esta forma, él o ellos definen lo que debe hacerse inmediatamente. Se deben estudiar los eventos que originaron la declaración de alerta y proceder a:

- a) Volver a la normalidad.
- b) Permanecer reunidos y alerta.
- c) Pasar a la fase de alarma
- d) Dar aviso a entidades de socorro y seguridad.

Este procedimiento se seguirá en forma transitoria, mientras se instala una alarma o timbre de emergencia, que pueda ser activado mediante pulsador ubicado al interior del Instituto, con acceso de los demás funcionarios de la entidad.

Artículo 14. Actividades durante la emergencia desastre. En esta etapa, se actuará conforme a lo contemplado en el plan de emergencia de la entidad.

Artículo 15. Actividades durante la emergencia tecnológica. En dicha etapa, se actuará conforme a lo contemplado en el mapa de riesgos de la entidad y en este manual.

Artículo 16. Actividades posteriores a la emergencia. Son aquellas referentes al diagnóstico e impacto de la emergencia sobre la infraestructura física, tecnológica y los procesos internos de la entidad. Esto se encuentra en la Fase de Recuperación del Negocio detallada más adelante.

	MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO. M-11
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 19-12-19
		PAGINA. 10 DE 14

TITULO V GRUPOS DE APOYO PARA EL CONTROL DE LA EMERGENCIA

Artículo 17. Equipo de recuperación. Debe ser fuente de información para una respuesta adecuada en cuanto a los elementos tecnológicos. Además de las responsabilidades definidas para cada uno de los miembros del mismo, deben llevar a cabo las siguientes funciones, como equipo de apoyo:

- a) Evaluar las condiciones y la magnitud de la emergencia.
- b) Establecer contacto con las máximas directivas de la entidad y los grupos de apoyo externos.
- c) Coordinar las acciones operativas en la atención de emergencias tecnológicas
- d) Recoger toda la información relacionada con la emergencia tecnológica.
- e) Orientar a las personas nuevas de la entidad sobre los Planes de Contingencia.

TITULO VI EVENTO DESASTRE

Artículo 18. En el evento del incendio. Ver Plan de Emergencias.

Artículo 19. Antes de que ocurra un incendio. Todos los funcionarios son responsables de mantener su área de trabajo ordenada, limpia y segura. Además, informarán sobre cualquier situación peligrosa que pueda provocar un incendio. La Gerencia de la entidad o alguno de los miembros del Equipo de Recuperación solicitarán una inspección anual al Cuerpo de Bomberos de la ciudad y/o un representante de la Aseguradora con el fin de prevenir.

Además de dar cumplimiento al cronograma de mantenimiento de los elementos tecnológicos.

Artículo 20. Recomendaciones. El fuego es un proceso de reacción entre una fuente de calor, un combustible y el oxígeno, por lo tanto:

- a) No permitir que los tres elementos de fuego se unan (calor, combustible y oxígeno).
- b) No subestime los riesgos de incendio, los accidentes son el resultado de causas múltiples.
- c) Reporte inmediatamente cualquier defecto en las instalaciones eléctricas.
- d) No sobrecargue la toma de corriente eléctrica. Si se percata que equipos eléctricos están fallando, recalentados o su cable de extensión caliente, apáguelo y repórtelo inmediatamente.
- e) Si fuma, hágalo en lugares externos a las instalaciones de la entidad y al aire libre. Por ningún motivo arroje el cigarrillo prendido a papeleras.
- f) Verificar que al terminar sus labores todo ha quedado apagado y desconectado adecuadamente.
- g) Controle el pánico.
- h) Si es posible utilizar un extintor y sabe cómo hacerlo, hágalo.
- i) Espere la señal de evacuación y hágalo en completo orden, manteniendo calma y guía a otras personas hacia el punto de encuentro establecido.
- j) No regrese al sitio del incendio hasta tanto no den la orden de regresar.

 idear OPORTUNIDADES PARA TODOS	MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO. M-11
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 19-12-19
		PAGINA. 11 DE 14

Artículo 21. Durante un incendio. Ver Plan de Emergencias.

Artículo 22. Después de un incendio.

- El Equipo de Recuperación evaluará los daños e investigará las causas que dieron margen al incendio con la ayuda del Cuerpo de Bomberos.
- El Equipo de Recuperación rendirá a la Gerencia un informe de daños y de todo lo sucedido.
- La Gerencia revisará los informes y procederá a solicitar las acciones y gestiones necesarias para atender la situación.
- El Equipo de Recuperación, luego de que la entidad de emergencia presente (bomberos, policía nacional, defensa civil) inspeccione las áreas afectadas, procederá a determinar si es posible retornar a las actividades normales.

Artículo 23. En caso de un sismo. Nunca evacue durante el sismo. Solo después de producido un sismo. Ver Plan de Emergencias.

Artículo 24. En el evento de una inundación o daño en tuberías. Las inundaciones usualmente son causadas por el desbordamiento o salida de sus cauces de los ríos y quebradas, como resultado de copiosas lluvias y extensos períodos de estos eventos; sin embargo, también se pueden causar por daños en tuberías y demás instalaciones hidráulicas.

Artículo 25. Antes de las inundaciones.

- El Equipo de Recuperación tomará todas las medidas necesarias para proteger documentos y propiedad. A su vez, se asegurará de que se tomen las medidas correctivas necesarias para cada situación.

Artículo 26. Respuesta a inundaciones sin aviso. Ver Plan de Emergencias.

Artículo 27. Después de la inundación. El Equipo de Recuperación:

- Hará una inspección en sus áreas e informará a la Gerencia la situación actual del Instituto en materia Tecnológica.
- Preparará un informe de daños y lo someterá a revisión por la Gerencia
- La Gerencia identificará los fondos necesarios para cubrir las actividades de recuperación.

TITULO VII PLAN DE REVISIÓN Y MANTENIMIENTO

Artículo 28. Revisión y Mantenimiento. El área de tecnología del IDEAR actualmente tiene un proceso de revisión, mantenimiento y soporte técnico de los equipos de cómputo y demás dispositivos tecnológicos de la entidad, el cual se presenta al inicio del año identificado como Cronograma de Mantenimientos.



	MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO. M-11
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 19-12-19
		PAGINA. 12 DE 14

TITULO VIII FASE DE RECUPERACIÓN DEL NEGOCIO

Artículo 29. Fase de Recuperación del Negocio. A continuación, se enumerarán las situaciones o eventos que pueden afectar la operación del Instituto y la acción a tomar durante el mismo. Se considerarán eventos críticos, entre otros:

- **Falla en el funcionamiento de computadores.** Falla en alguna de las aplicaciones propias de la ejecución del proceso de almacenamiento de los datos y la información de los procesos de la entidad. De surgir algún problema con algún aplicativo que pueda afectar los datos y la información de la entidad, se tomará la acción de:
 - a) Contactar al proveedor del servicio, para verificación de la posible falla.
 - b) Se restaura la información a la copia más reciente y/o última copia en funcionamiento.
 - c) En caso que sea algún equipo de escritorio, portátil o periférico que falle, se debe contar con la asistencia de un equipo nuevo en el menor tiempo posible o algún otro dentro de las instalaciones, el cual pueda utilizar el funcionario de manera temporal. Esto debe ser autorizado y registrado por parte del Encargado de Contingencia y Recuperación.
 - d) Se debe llevar un registro por parte del Encargado de Contingencia y Recuperación de las fallas que se presenten y de la solución por parte de los proveedores del servicio. Ésta se debe presentar a la gerencia y debe quedar almacenada en los archivos de la entidad
- **Interrupción prolongada de electricidad.** Definición: La falta de energía eléctrica en todo el Instituto por un periodo mayor de 24 horas. Para estos casos, el IDEAR deberá contar con una planta eléctrica. Dentro de este tiempo, se activa el proceso de contingencia ante interrupciones eléctricas, donde los funcionarios deben guardar la información importante en cada uno de los equipos.
 - a) Se realizarán todas las funciones administrativas y se efectuarán los trabajos computadorizados normalmente.
 - b) Se mantendrán los servicios y procesos financieros de la entidad, de acuerdo con sus respectivos calendarios.
 - c) Se restablecerán los servicios administrativos computadorizados, en la misma localización o en una diferente (en caso de que sea requerido) dentro de un plazo de no más de 2 días
 - d) Se entregarán los datos almacenados en el sistema, en el caso que sean requeridos por los funcionarios afectados.
- **Filtraciones de agua.** En caso de inundación dentro de un espacio reducido de las áreas de Cómputo, el funcionario se comunicará con la persona responsable de servicios tecnológicos y el personal de aseo de la entidad, para establecer el plan de limpieza del área afectada y se reanudarán las operaciones tan pronto se realice la limpieza.





- **Inundación en la totalidad del Instituto.**

- a) Se apagarán y desconectarán todos los equipos de no haber riesgos; si existe algún riesgo se desconectará la corriente por el interruptor principal.
- b) El personal se reubicará dentro de las áreas disponibles para establecer las operaciones de éste (Ver Instalaciones Alternas).
- c) La Gerencia o miembro del Equipo de Recuperación se comunicará con las personas encargadas de establecer el plan de limpieza del área afectada.
- d) Se evaluará la necesidad de adquirir nuevos equipos o se evaluará la garantía, seguros, etc.
- e) Si la situación se prolonga por más de un día, habrá que ponerse en contacto con las personas claves de las aplicaciones críticas para identificar la necesidad de mover el personal a otras instalaciones (Ver Instalaciones Alternas).
- f) Estas indicaciones y procedimientos aplican igualmente para los casos de sabotaje o terrorismo.

Una vez se normaliza la situación, se realiza un resguardo de los datos procesados en esa instalación y se restaurará el mismo en el Instituto para proseguir el funcionamiento normal de los sistemas. Esto se realizará según los protocolos de recuperación de la información establecidos.

- **Desastre total.** Definición: Un desastre total se refiere cuando se hace inoperante a la mayor parte de la infraestructura física y tecnológica del IDEAR. Por lo tanto, los procesos de la entidad no se pueden ejecutar adecuadamente y se debe realizar un Proceso de Evaluación de Daños más profundo.

El principal procedimiento a ejecutar es el de reubicar en lugar alternativo a los funcionarios y/o líderes de cada uno de los procesos de la entidad, con el fin de restablecer los servicios financieros y administrativos lo antes posible (Ver Instalaciones Alternas).

El Equipo de Recuperación determinará los pasos específicos a efectuarse para lograr las metas, los cuales incluyen:

- a) Fecha en que comenzará la labor en el lugar alternativo.
- b) Personas que irán a trabajar al lugar alternativo en los horarios establecidos.
- c) Cómo se rehabilitará el Instituto.

TITULO IX INSTALACIONES ALTERNAS

Artículo 30. Instalaciones Alternas. Como parte esencial dentro de la contingencia y la continuidad del negocio, se presenta un sitio alternativo de contingencia, en donde el instituto activa las operaciones en caso de eventualidades o situaciones de emergencia que limiten ampliamente o dejen inoperante algunos y/o todos los procesos del instituto. El lugar disponible como instalaciones para contingencia se establecerá mediante acto administrativo.

	MANUAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO. M-11
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 19-12-19
		PAGINA. 14 DE 14

Para esta ubicación, se deben tener en cuenta, al menos, las especificaciones, políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Seguridad de la Información de la entidad.

Una vez listas las instalaciones, el Equipo de Recuperación, con apoyo de funcionarios y la Gerencia de la entidad, harán una inspección de las mismas, por medio de pruebas a los equipos y a los aplicativos, verificación de conexiones y distribución del espacio en ellas. Esto para garantizar que los elementos presten sus servicios adecuadamente.

Artículo 31. El Equipo de Recuperación. Con apoyo de la Gerencia, deben notificar tanto a funcionarios, como al público en general, de la reanudación de los servicios e iniciar el Proceso de Recuperación y Restauración de la entidad, como se detalla a continuación: Ver Flujo de Declaración de Desastres.

- Notificar a cada una de las unidades de negocios corporativos (funcionarios, proveedores, clientes, contratistas y demás interesados) el arranque del Proceso de Recuperación.
- Solicitar a los proveedores las copias de seguridad de la última fecha en la cual se tiene registros de los servicios de la entidad.
- Proveer la información requerida por cada funcionario, respecto a su área de trabajo, garantizando que el mismo tenga la información requerida para continuar con su labor.
- Dar las indicaciones necesarias a todos los funcionarios de la entidad sobre las nuevas instalaciones y procedimientos de seguridad en las mismas.
- Iniciar el proceso normal de la entidad.
- Notificación de operación recuperada a todos los interesados.

REVISÓ	APROBÓ
 PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACIÓN	 GERENTE

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	MODIFICADO POR
15 de diciembre de 2017	Adopción del Manual. Res. 440/2017	01	
19 de diciembre de 2019	Acuerdo 27/2019	02	Consejo Directivo

