	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S.A.S	CÓDIGO
		TIC-DG-002
		FECHA DE REVISIÓN
	PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	2019-11-21
		VERSIÓN
		1
		Página 1 de 12

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PROPÓSITO

El propósito de este documento es el de suministrar una herramienta de referencia para las acciones requeridas durante o inmediatamente después de una emergencia o incidente que amenace con afectar el normal funcionamiento de las actividades de negocios.

Una **emergencia** es una situación real o inminente que puede causar lesiones, pérdida de vidas, destrucción de propiedad o generar interferencia, pérdida o interrupción de las operaciones comerciales normales de una organización en la medida en que represente una amenaza.

Un **incidente** es cualquier evento que pueda ser o pueda generar la interrupción, pérdida y/o crisis comercial.

El plan ayudará a garantizar la continuidad de los servicios vitales del negocio al minimizar el impacto de cualquier daño al personal, las instalaciones, el equipo o los registros.

El plan ayudará a contemplar los detalles apropiados para dar continuidad el negocio (la operación) y:

- Asegurar un enfoque preparado para una emergencia/incidente.
- Facilitar una respuesta organizada y coordinada frente a una emergencia/incidente.
- Proporcionar un marco acordado, dentro del cual las personas puedan trabajar de manera concertada para resolver los problemas causados por una emergencia/incidente

El plan también ayudará a identificar acciones que podrían tomarse antes de una emergencia o incidente para reducir el riesgo de que ocurra.


1.2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal de JAS Forwarding Worldwide. El plan ilustrará cómo la empresa puede reducir el impacto potencial de un incidente al estar preparada para continuar prestando servicios en caso de:

- Pérdida de locales claves
- Pérdida de personal clave
- Pérdida de TI/datos
- Pérdida de telecomunicaciones
- Pérdida de datos cuantitativos/registros en papel.
- Pérdida de servicios públicos (electricidad, agua, gas).
 - Pérdida de un socio o proveedor clave.
 - Interrupción a causa de una acción industrial.
 - Interrupción debido al mal tiempo

1.3. PROCESOS VITALES EMPRESARIALES

Si bien es cierto que la mayor parte de cualquier negocio se considera importante, en caso de un incidente, se debe dar prioridad a la restauración de los procesos que se consideran críticos o vitales para el desempeño de la empresa.

	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S.A.S	CÓDIGO
		TIC-DG-002
		FECHA DE REVISIÓN
	PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	2019-11-21
		VERSIÓN
		1
		Página 2 de 12

Los procesos vitales del negocio se pueden definir como "actividades operativas o de soporte vital, sin las cuales el negocio perdería fácilmente la capacidad para alcanzar sus objetivos".

Estos procesos individuales deben tener acceso preferencial a instalaciones, personal, equipos o registros si una situación de emergencia restringe su disponibilidad total. Es para estos procesos que los planes deben prepararse.

1.4. SUPOSICIÓN


Suposiciones generalmente utilizadas

- El plan de continuidad del negocio cubrirá tres escenarios: durante las primeras 24 horas después de un incidente y durante 2 - 7 días y 8 - 14 días después de un incidente. (Los planes de recuperación necesarios para cubrir períodos más largos normalmente se deben desarrollar durante los primeros catorce días de un incidente.)
- El plan de continuidad comercial se revisará periódicamente, con una actualización completa anual o cuando ocurra un cambio significativo en el negocio.

Suposiciones Detalladas del Plan

Las siguientes suposiciones han sido consideradas al desarrollar el plan:

- En caso de un incidente grave, las instalaciones comerciales existentes quedarán fuera de servicio por más de 7 días.
- En caso de una interrupción menos significativa, algunas de las instalaciones existentes seguirían en servicio.
- Cuando no haya un generador disponible, el suministro de electricidad en una región podría durar hasta 3 días.
- El suministro de agua y los servicios de alcantarillado pueden interrumpirse hasta por 3 días.
- La disponibilidad de la red de TI históricamente supera el %. En caso de una falla parcial de un servidor, la red podría no estar disponible hasta por horas
- Si el conjunto de servidores se perdiera por completo, podría llevar hasta días para restaurar un número limitado de computadores (paquete de Microsoft, correo electrónico y acceso a Internet). Otro software podría tomar aún más tiempo para restaurar.
- La disponibilidad de la red telefónica interna históricamente es del %. En el caso de una falla de (inserte el nombre de la red de datos) podría haber pérdida de servicio por hasta por horas.
- Acceso a la red de telefonía pública y las comunicaciones móviles se podrían perder hasta por 3 días.
- En caso de una pandemia, entre el 25% y 30% del personal podría estar fuera del trabajo en cualquier momento. Esto incluirá a aquellos que están enfermos, aquellos que se ocupan del cuidado de otros y los "preocupados" que simplemente están demasiado asustados para ir a trabajar. En promedio, las personas estarán ausentes durante 5 a 8 días, pero algunas nunca volverán.
- En una crisis de combustible, es probable que solo el personal involucrado en la prestación de servicios vitales tenga acceso prioritario al combustible.

	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S.A.S	CÓDIGO
		TIC-DG-002
		FECHA DE REVISIÓN
	PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	2019-11-21
		VERSIÓN
		1
		Página 3 de 12


2. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

- Sección A - Lista de Verificación de Acciones Inmediatas - es una lista de las acciones que deben tomarse en respuesta al incidente inicial. La lista de verificación no es prescriptiva, exclusiva o priorizada; cualquier incidente puede requerir una evaluación dinámica de los problemas y las acciones requeridas. Dependiendo de la escala del incidente, algunas acciones pueden delegarse a un equipo de soporte, pero el Gerente (Senior Manager) es responsable de las acciones realizadas.
- Sección B: Lista de Verificación de Acciones De Respuesta - es una lista de las acciones que se deben tomar para que la empresa conserve los procesos vitales del negocio. La lista de verificación no es prescriptiva, exclusiva o priorizada; cualquier incidente puede requerir una evaluación dinámica de los problemas y las acciones requeridas. Dependiendo de la escala del incidente, a algunas acciones pueden delegarse a un equipo de soporte, pero el Gerente (Senior Manager) es responsable de las acciones realizadas.
- Sección C: Servicios Esenciales - es una lista de las funciones esenciales realizadas por la empresa que deben mantenerse o restaurarse rápidamente en caso de un incidente disruptivo.
- Sección D - Resumen de Recursos y Equipos Después del Incidente - resume el alojamiento y los equipos necesarios para mantener las operaciones.
- Sección E - Resumen de Sistemas y Registros Esenciales de TI - resume los datos básicos de computadores, software y sistemas de datos que deben restaurarse.
- Sección F - Detalles del Personal - enumera todo el personal de servicio, indicando el personal vital del negocio que se requerirá para mantener los servicios en caso de un incidente.
- Sección G - Contactos Claves - una lista de aquellas personas que tendrían que contactarse en caso de un incidente. Pueden ser asociados o proveedores.
- Sección H - Resumen del Plan - proporciona un resumen de una sola hoja de las principales opciones de continuidad empresarial del plan.

Sección A - Lista de Verificación de Acciones Inmediatas

Para ser completado por el Funcionario Senior en el lugar del incidente

Acción	Notas	Hecho
De ser necesario: <ul style="list-style-type: none"> • Seguir los procedimientos de evacuación • Llamar a los servicios de emergencia 		
Mantener un registro de todas las acciones de emergencia tomadas. Utilizar el formulario JAS JAS-WW-HSE-FRM-100		
Evaluar la situación y el nivel de respuesta requerido, para saber si puede tratarse como un problema de gestión cotidiano o si es necesario invocar el plan de continuidad empresarial.		
Comunicaciones:		


	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S.A.S	CÓDIGO
		TIC-DG-002
		FECHA DE REVISIÓN
		2019-11-21
	PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	VERSIÓN
		1
		Página 4 de 12

Acción	Notas	Hecho
<ul style="list-style-type: none"> Asesorar al personal sobre las implicaciones inmediatas para ellos y la prestación del servicio Informar al personal sobre los requerimientos inmediatos para manejar la situación, incluyendo alojamiento temporal, etc., de ser necesario De ser necesario, informar a los socios principales/proveedores Si es necesario, hablar con la prensa local 		
<ul style="list-style-type: none"> De ser necesario, permitir a los funcionarios que contacten a sus familias para informar que están bien y seguros. 		
<ul style="list-style-type: none"> Si es necesario, adecuar las instalaciones para garantizar su seguridad. 		
<ul style="list-style-type: none"> Si es necesario, use señalización para guiar en el traslado a una ubicación temporal. 		


Sección B – Lista de Verificación de Acciones de Respuesta

Para ser completado por el Funcionario Senior en el lugar del incidente

Acción	Notas	Marque Hecho
Una vez en control de la emergencia inicial, informe al personal de manera regular y manténgalos informados de todo el desarrollo. Asegúrese que ningún miembro del personal esté directamente involucrado en el incidente y que quienes no están presentes también sean informados del desarrollo. Utilice el Formato F u otro listado de personal.		
De ser necesario, conforme un equipo de personas para adelantar las tareas requeridas para restaurar el servicio. Estas personas deben estar preferiblemente identificadas y entrenadas previo al incidente.		
Se debe dar prioridad a los requerimientos de los procesos vitales.		
Informar al personal y a los contactos vitales (ver Formato G) sobre cualquier ubicación temporal & número de teléfono temporal		

	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S.A.S	CÓDIGO
		TIC-DG-002
		FECHA DE REVISIÓN
	PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	2019-11-21
		VERSIÓN
		1
		Página 5 de 12

Acción	Notas	Marque Hecho
hasta que los números puedan ser redireccionados.		
Si se están utilizando los celulares, asegurarse que tengan carga suficiente disponible.		
Alojamiento Temporal <ul style="list-style-type: none"> • ¿El alojamiento disponible es suficiente para las necesidades de todos los procesos vitales del negocio o es necesario un espacio alterno adicional? • ¿Necesita coordinar un pedido de equipos de reemplazo? • ¿Tiene acceso a todos los sistemas esenciales o Home office (trabajo en casa) y personal vital, no comercial archivos? • Coordine el redireccionamiento de teléfonos y publicaciones a la nueva ubicación. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Si el espacio disponible no está en óptimas condiciones, Considere la posibilidad de permitir el trabajo en casa. • El personal no esencial (o vital) debe ser enviado a casa o reasignado para apoyar procesos de negocios vitales. • Asegúrese de que aquellos enviados a casa sepan cuándo deben comunicarse para verificar el progreso o cuándo deben regresar el trabajo. • Si el espacio disponible no está en óptimas condiciones, 		
Considere la posibilidad de permitir el trabajo en casa.		
<ul style="list-style-type: none"> • El personal no esencial (o vital) debe ser enviado a casa o 		
reasignado para apoyar procesos de negocios vitales.		
<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que aquellos enviados a casa sepan cuándo 		
deben comunicarse para verificar el progreso o cuándo deben regresar el trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Decide quién puede autorizar gastos adicionales. • Mantenga registro de todos los gastos. 		
Cancele o delegue cualquier reunión innecesaria que no esté relacionada con el incidente.		

	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S.A.S	CÓDIGO
		TIC-DG-002
		FECHA DE REVISIÓN
		2019-11-21
	PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	VERSIÓN
		1
		Página 6 de 12


Acción	Notas	Hecho
Preservación de registros <ul style="list-style-type: none"> • No destruya nada. Intente recuperar la mayor cantidad de documentos posible y manténgalos en un lugar donde puedan ser recuperados fácilmente. • Asigne a un responsable de coordinar y preservar un registro maestro. • Deje un registro de todas las reuniones y sesiones Informativas. • Haga una copia impresa de los computadores más relevantes, así como de datos y correos electrónicos. 		
Apoyar la evaluación posterior al incidente mediante contribución directa y facilitando la participación de funcionarios claves. La recuperación siempre debe ser manejada como una oportunidad para mejorar el negocio.		
Al finalizar la fase de recuperación, cuando todo haya regresado a la normalidad, informar a todas las partes interesadas y dejar la fecha registrada.		
Revisar el Plan de Continuidad Empresarial para aprender de las decisiones tomadas.		

Sección C – Procesos Fundamentales

¿Cuáles son los puntos fundamentales del negocio, cuya implementación se requiere dentro de las primeras 24 horas?

¿Cuáles son los puntos fundamentales del negocio, cuya implementación se requiere dentro de los primeros 2-7 días?

¿Cuáles son los puntos fundamentales del negocio, cuya implementación se requiere dentro de los primeros 8-14 días?

	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S.A.S	CÓDIGO
		TIC-DG-002
		FECHA DE REVISIÓN
	PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	2019-11-21
		VERSIÓN
		1
		Página 7 de 12


Cuáles son los proveedores externos/asociados/contratistas (si los hay) que dependen de los servicios suministrados por esta sucursal?

De cuáles proveedores externos/asociados/contratistas (si los hay), depende esta sucursal?

Sección D – Resumen de recursos y equipos posteriores al incidente

(Exceptuando TI, dado que estos deben detallarse en el Formato E)

Requerimientos	Dentro de las 24 hrs.	2 – 7 Días	8 – 14 Días
Personas			
Personal (Empleados de Tiempo Completo)			
Mobiliario			
Sillas			
Escritorios			
Archivadores			
Equipos			
Teléfonos Fijos			
Celulares			
Computadores de Escritorio			
Computadores portátiles			
Impresoras			
Fax			


	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S.A.S	CÓDIGO
		TIC-DG-002
		FECHA DE REVISIÓN
	PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	2019-11-21
		VERSIÓN
		1
		Página 8 de 12

Scanner			
Fotocopiadoras			
Registros			
Registros/archivos en papel			
Provisiones especiales			
Zona Confidencial			
área segura para caja fuerte			
área de entregas /domicilios/ correspondencia			
Aire acondicionado			
Espacio de Bodegaje			
Sala de Espera			
Acceso al público			
Acceso en silla de ruedas			

Sección E –Sistemas Vitales de TI & Registros

--

Requisitos	Dentro de las 24 hrs	2 – 7 Días	8 – 14 Días
Computador de escritorio			
Microsoft Office			
E-mail			
Acceso a internet			
Software Adicional			
Datos vitales de computador			

	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S.A.S	CÓDIGO
		TIC-DG-002
		FECHA DE REVISIÓN
		2019-11-21
	PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	VERSIÓN
		1
		Página 9 de 12

Sección F – Detalles del personal

Si existe una lista alterna, agregar los detalles sobre quien tiene acceso y dónde reposan los dos registros impresos y su versión digital.

Esto evita tener que mantener más de una lista actualizada.

NOMBRE	CARGO/FUNCIÓN	CLAVE	DIRECCIÓN	CASA	CELULAR

Sección G – Contactos Claves


Si existe una lista alterna, agregar los detalles sobre quien tiene acceso y dónde reposan los dos registros impresos y su versión digital.

Esto evita tener que mantener más de una lista actualizada.

NOMBRE	CARGO/FUNCIÓN	DIRECCIÓN CORREO ELECTRÓNICO & O TELÉFONO DE OFICINA	CASA	CELULAR

Sección H – Resumen de Plan

Riesgo Identificado	Alternativa de Recuperación	Criterio de Evaluación	Posible Acción Futura
Pérdida de Establecimiento			
Pérdida de Personal			
Pérdida de TI/Datos			
Pérdida de Telecomunicaciones			

	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S.A.S	CÓDIGO
		TIC-DG-002
		FECHA DE REVISIÓN
		2019-11-21
	PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	VERSIÓN
		1
		Página 10 de 12

Pérdida de Datos/Registros en papel			
-------------------------------------	--	--	--

Riesgo Identificado	Alternativa de Recuperación	Criterio de Evaluación	Posible Acción Futura
Pérdida de Servicios Principales (Luz, agua y gas)			
Pérdida de asociados claves/proveedores			
Interrupción debido a la acción industrial, ej. escasez de combustible			
Clima extremo			


3. ANEXO

3.1. Evaluando los riesgos

Utilice esta tabla para hacer una evaluación de los riesgos actuales para su negocio y/o ubicación.

Probabilidad	Impacto
Bajo	Bajo
Medio	Medio
Alto	Alto


Riesgo	Probabilidad	Impacto	Medidas de Control General	Posible Acción a Futuro
Incendio que destruye total o parcialmente la locación.				
Robo de computador o equipos de oficina.				
Pérdida del personal (Pandemia)				
Pérdida de personal (incidente serio/accidente)				
Riesgo	Probabilidad	Impacto	Medidas de Control General	Posible Acción a Futuro

	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S.A.S	CÓDIGO
		TIC-DG-002
		FECHA DE REVISIÓN
	PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	2019-11-21
		VERSIÓN
		1
		Página 11 de 12

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Medidas de Control General	Posible Acción a Futuro
Pérdida o usurpación de datos de TI				
Pérdida de telecomunicaciones				
Pérdida de electricidad				
Pérdida de agua (acueducto)				
Pérdida de gas				
Inundación				
Daños en el bodegaje				
Escasez de combustible				
Vandalismo				
Riesgo	Probabilidad	Impacto	Medidas de Control General	Posible Acción a Futuro
Amenaza terrorista				
Factores externos impidiendo el acceso a las instalaciones, ej: incendio, incidente policial, accidente de tránsito.				
Pérdida de un asociado clave o proveedor				
Acción disruptiva (o ruptura súbita) debido a una acción industrial.				
Interrupción en la red de transporte				

3.1 Funcionarios que utilizan celular empresarial

3.2 Usuarios de computador portátil

	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S.A.S	CÓDIGO
		TIC-DG-002
		FECHA DE REVISIÓN
	PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	2019-11-21
		VERSIÓN
		1
Página 12 de 12		

3.3 Funcionarios en capacidad de trabajar en casa

4. CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN	VERSIÓN	FECHA
Creación del documento adoptando el corporativo	1	19/07/2014

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ACTIVIDAD	NOMBRE	FIRMA
Aprobación de Elaboración	julian.jaramillo@jas.com	Controlada por Sistema
Aprobación	maria.eslava@jas.com	Controlada por Sistema