

1. GENERALIDADES

Establecer el procedimiento para restablecer en el menor tiempo posible los servicios requeridos y el flujo de la información en la red mediante la implementación del plan de continuidad de sistemas y comunicaciones.

Este procedimiento describe las actividades, las herramientas y la metodología a seguir para lograr reanudar en el menor tiempo posible el óptimo funcionamiento de los servicios requeridos para el flujo de información en la empresa.

Es responsabilidad del Jefe de Sistemas y Atención al Cliente en la oficina principal y del Auxiliar de Sistemas en la oficina regional, el cumplimiento del procedimiento enunciado en este documento.

2. PROCEDIMIENTO

Para la implementación del plan de continuidad de sistemas y comunicaciones se tienen definidas las siguientes actividades:

2.1. Administración de la continuidad

El Jefe de Sistemas y atención al Cliente en la oficina principal y el Auxiliar de Sistemas en la oficina regional, efectúan la administración de la continuidad mediante la verificación, actualización y seguimiento de manera física y/o digital de:

2.1.1. Administración de red

La administración de la red se especifica de acuerdo a los siguientes puntos:

- Identificación de la red mediante el “SIS-03-01 Esquema de Red”.
- Verificación de la asignación de las direcciones IP de acuerdo a cada Red LAN descritas en el manual de seguridad informática.
- Comparación de la “SIS-03-02 Ficha de usuario de red Almacenedora Colombiana” junto con la “SIS-03-03 Listado general de usuarios y recursos de red” de acuerdo a la información básica de acceso a los servicios de red autorizado para cada usuario.

2.1.2. Administración de los datos, software y aplicativos

La administración de los datos, software y aplicativos de la red cubre las características de funcionamiento, integridad y confiabilidad de acuerdo al almacenamiento y al uso. Por esto, se verifican los niveles de acceso o privilegios a la información de la red de acuerdo al “SIS-03-04 Privilegios de red”

2.1.3. Administración de equipos de comunicaciones

La administración de equipos de comunicaciones que son: computadores, routers, switch, impresoras y multifuncionales de la red, contempla las características de funcionamiento, disponibilidad y servicio de acuerdo a configuraciones y tareas específicas. Por esto, se debe verificar:

- Verificar el “SIS-03-05 Listado de inventario de equipos de computo y comunicaciones” de acuerdo a los servicios y funcionalidad relacionados en “SIS-03-03 Listado general de usuarios y recursos de red”

2.1.3.1. Ingreso de recursos de tecnología

Como recursos de tecnología son considerados los equipos de cómputo, comunicaciones, impresoras y multifuncionales, el ingreso se efectúa procediendo así:

Paso 1: Se identifica el recurso de tecnología mediante el diligenciamiento de la ficha correspondiente: “SIS-01-02 Ficha técnica equipo de computo”, “SIS-01-03 Ficha técnica para equipos de comunicaciones”, en caso de que se instale en el recurso de tecnología un nuevo software o aplicativo se debe diligenciar la “SIS-02-02 Ficha técnica de software y aplicativos”.

Paso 2: Se genera la “SIS-03-02 Ficha de usuario de red”. En donde esta contenida los datos mínimos del usuario que utilizara el nuevo recurso de tecnología.

Paso 3: Se incluye el usuario en la “SIS-03-03 Listado general de usuarios y recursos de red” en caso de no existir. Así como también se debe actualizar el “SIS-03-05 Listado de inventario de equipos de computo y comunicaciones”.

2.1.3.2. De baja de recursos de tecnología obsoletos

Se considera un equipo obsoleto cuando no cumple con la funcionalidad para la cual fue adquirido, así como por sulfatación, daño o deterioro de algunos de sus componentes que no sean fácilmente reemplazados. Por ello se procede a:

Paso 1: Comprobar el estado actual del recurso para certificar las condiciones por las cuales se quiere dar de baja.

Paso 2: Se diligencia el “SIS-03-06 Formato de baja de recursos tecnológicos”.

Paso 3: se procede a ubicarlo en una zona temporal. Los equipos de baja que se encuentren en la oficina regional deberán ser enviados a la oficina principal. Posteriormente la gerencia decidirá su finalidad.

2.1.4. Verificación de seguros

La administración de pólizas de los seguros es realizada por el Jefe Financiero quien recopila los elementos de valor económico que repercuten en la prestación o ejecución de las labores. Se verifican las pólizas con el “SIS-03-05 Listado de inventario de equipos de cómputo y comunicaciones”.

Se verifica la administración de los contratos de servicios involucrados en el funcionamiento de la compañía en busca de determinar garantías y lineamientos para la recuperación de datos o física dependiendo de la que se materialice el siniestro, como:

- Contrato para el mantenimiento de equipos de computo y comunicaciones
- Contrato o factura para la garantía de equipos de computo cuando aplique
- Contrato de servicios de comunicaciones

2.2. Plan de continuidad

El plan de continuidad de sistemas y comunicaciones se aplica de acuerdo a la evidencia e impacto del riesgo y/o desastre, así:

2.2.1. Plan de continuidad para la red

Se deben ejecutar los siguientes pasos:

Paso 1: El Jefe de Sistemas y Atención al Cliente en la oficina principal o el Auxiliar de Sistemas en la oficina regional deben evaluar el riesgo o desastre si ya se evidenció. Las prioridades de cada actividad han sido asignadas así:

Tabla 1. Actividades y Prioridades

Actividad	Prioridad
Respaldo y Suministro de Energía	Alta
Disponibilidad y Acceso a Servidores	Alta
Copias de Respaldo y Recuperación	Alta
Diseño de red	Media
Disponibilidad y Acceso a PC's y periféricos	Media
Seguridad de la red (Control de Acceso a la Información)	Media
Inventario de hardware y software	Baja

Paso 2: Determinar el origen del riesgo o desastre para mitigarlo. Inicialmente el riesgo o desastre (excepto el natural) se puede originar o derivar del incumplimiento de una política contenida en el manual de seguridad informática.

Paso 3: Ejecutar el proceso de recuperación de acuerdo a las Actividades y Prioridades teniendo como referencia física y/o digital de:

- “SIS-03-01 Esquema de Red”
- “SIS-03-07 Formato de recuperación de datos de la red ”
- “SIS-03-02 Ficha de usuario de red”
- “SIS-03-04 Privilegios de red”
- “SIS-03-03 Listado general de usuarios y recursos de red”

Paso 4: Una vez ejecutada la recuperación se procede a verificar física y/o digitalmente el “SIS-03-05 Listado de inventario de equipos de cómputo y comunicaciones”.

Paso 5: Se verifica el estado de los equipos antes y después del siniestro para ejecutar pólizas y mantenimientos según sea el caso.

2.2.2. Plan de continuidad de los datos

El plan de continuidad de los datos, software y aplicativos es respaldada al efectuar las copias de seguridad por el Jefe de Sistemas y Atención al Cliente en la oficina principal y por el Auxiliar de oficina en la oficina regional, como se menciona en el manual de seguridad informática, política de copias de seguridad.

2.2.3. Plan de continuidad para las instalaciones

Las instalaciones cubren el centro de cómputo y las áreas en donde se ubican los equipos de cómputo y comunicaciones. Para la ejecución del plan de continuidad de sistemas y comunicaciones se sigue los pasos:

Paso 1: Se verifica el estado de los equipos de acuerdo a la disponibilidad de los servicios y al uso.

Paso 2: Se verifica la ubicación de los equipos antes del siniestro y posterior a el. De requerirse se dispondrá de sitios alternos; que garanticen la recuperación rápida y segura.

2.3. Plan de acción

En el plan de acción se determinan recursos y herramientas necesarias para prevenir o mitigar el riesgo y/o desastre, así:

2.3.1. Identificación de los riesgos

Los riesgos que se pueden presentar se detallan a continuación:

Tabla 2. Riesgos

RIESGOS FISICOS: <ul style="list-style-type: none"> • Ruido • Temperaturas Extremas • Iluminación • Radiaciones no ionizantes • Vibraciones • Presiones Anormales 	RIESGOS ERGONOMICOS: <ul style="list-style-type: none"> • Posiciones Forzadas • Sobre esfuerzos • Fatiga • Ubicación inadecuada del puesto de trabajo
RIESGOS ELECTRICOS: <ul style="list-style-type: none"> • Puestas a tierra • Instalaciones en mal estado • Instalaciones recargadas 	RIESGOS MECANICOS: <ul style="list-style-type: none"> • Máquinas • Equipos • Herramientas
RIESGOS PSICOSOCIALES: <ul style="list-style-type: none"> • Exceso de responsabilidades • Trabajo bajo presión • Monotonía y rutina • Problemas laborales • Movimientos repetitivos 	RIESGOS NATURALES. <ul style="list-style-type: none"> • Tormentas eléctricas • Terremotos • Inundación OTROS RIESGOS: <ul style="list-style-type: none"> • Robo • Incendio y/o explosión

2.3.2. Recursos y herramientas

Los recursos a utilizar son: extintores, señalización y protección física.

- Extintores: Los criterios a tener en cuenta para seleccionar el extintor adecuado de acuerdo al siniestro se detalla en el anexo 1.
- Señalización: Se realiza mediante flechas que permiten identificar fácilmente las salidas de evacuación.
- Protección física: Se realiza protección física mediante tapabocas al existir grandes acumulaciones de polvo.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- SIS-03-01 Esquema de Red
- SIS-03-02 Ficha de usuario de red
- SIS-03-03 Listado general de usuarios y recursos de red
- SIS-03-04 Privilegios de red
- SIS-03-05 Listado de inventario de equipos de computo y comunicaciones
- SIS-03-06 Formato de baja de recursos tecnológicos
- SIS-03-07 Formato de recuperación de datos de la red
- Manual de seguridad informática
- Manuales de software o de aplicativos: S.O.F.I.A , SIIGO
- CAS-05 Metodología para control de documentos

Proceso del que depende	SIS – SISTEMAS Y COMUNICACIONES
Revisó	Jefe de Sistemas y atención al cliente
	06-05-2010
Aprobó	Gerente General
	07-05-2010

Anexo 1. Criterios y funcionamiento al seleccionar un extintor

Tabla 1. Criterios de extintores

CLASIFICACIÓN SEGÚN EL AGENTE EXTINTOR		APLICACIONES	VENTAJAS	INCONVENIENTES	PELIGROS
AGUA	Penetrante	- Fuegos con brasa	Gran penetración en fuegos con brasas	-----	- Fuego en equipos con presencia de tensión eléctrica - Fuegos en metales
	Con aditivos AFFF	- Fuegos con brasa - Fuegos de líquidos inflamables	Mejora la eficacia del agua	No extingue fuegos dinámicos	-----
POLVO	Químico Seco (BC)	- Fuegos de líquidos inflamables - Fuegos de combustibles gaseosos o líquidos bajo presión - Fuegos en equipos con presencia de tensión eléctrica	Alta eficacia	- Corrosivo - Pueden originar daños en máquinas o equipos delicados	-----
	Multipropósito (ABC)	- Fuegos con brasa - Fuegos de líquidos inflamables - Fuegos de combustibles gaseosos o líquidos bajo presión - Fuegos de equipos en presencia de tensión eléctrica	Alta eficacia	-----	-----
	Especial (D)	- Fuegos de metales	Consultar con personal especializado	-----	Suelen ser específicas para tipos concretos de metales
BIÓXIDO DE CARBONO		- Fuegos de líquidos inflamables y combustibles gaseosos confinados o de pequeños tamaños - Fuegos de equipos en presencia de tensión eléctrica	No dejar residuos Alta eficacia	Baja eficacia en espacio abierto	- Asfixiante - Pueden originar quemaduras por baja temperatura en la descarga al cogerlos de a corneta
HALÓN SOLKAFLAM		- Fuegos de líquidos inflamables, combustibles gaseosos o líquidos bajo presión - Fuegos de equipos en presencia de tensión eléctrica	No dejar residuos ecológicos (solo el solkaflam)	No muy eficaz frente a fuegos con brasa	- Corrosiones - Productos tóxicos en la descomposición del agente (Solo halón)

La clasificación de acuerdo al principio de funcionamiento se realiza según:

Tabla 2. Clasificación de acuerdo al funcionamiento del extintor

TIPO	APLICACIONES	VENTAJAS	INCONVENIENTES	PELIGROS
PRESIÓN PERMANENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Extintores de CO₂ siempre. - Extintores de halón, habitualmente - Extintores de agua y espuma. - Extintores de polvo 	<ul style="list-style-type: none"> - El manejo es sencillo. 	<p>No permiten la revisión del agente extintor ni de la mayoría de las partes operativas sin descargar el agente impulsor, lo que obliga a una nueva recarga.</p>	-----
PRESIÓN NO PERMANENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Solkaflam. - Extintores de agua y espuma. - Extintores de polvo 	<ul style="list-style-type: none"> - Permiten la revisión del agente y del interior sin necesidad de descargar el agente impulsor. - Por lo general su accionamiento permite mayor efectividad en la extinción del incendio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requiere mayor número de operaciones para su funcionamiento. - Exige un adecuado mantenimiento para evitar accidentes en la puesta a presión. - Aplicable para uso por personal adiestrado. 	-----

Los extintores son identificados mediante un letrero el cual contiene las instrucciones de uso y la clase de extintor, lo cual permite reaccionar de una manera más ágil.