

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO:	PL-GH-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION HUMANA - SYST	FECHA REVISIÓN:	30/01/2017

## DISEÑO Y DOCUMENTACION DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO


TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A

LOGISTICA EP S.A.S

SOLTURISMO S.A.S

Santiago de Cali

ENERO 2017

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO:	PL-GH-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION HUMANA - SYST	FECHA REVISIÓN:	30/01/2017

## 1. OBJETIVO

Desarrollar de un Plan de Continuidad de Negocio estratégico para los recursos de los sistemas de información (Buzones de correo, aplicaciones, bases de datos y plataformas operacionales) de la empresa Expreso Palmira, para que se mantengan respaldados y sean fácilmente recuperables en el momento que sea requerido.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento tiene alcance a los Equipos informáticos (Hardware), equipo del cliente interno, 2 servidores principales y secundarios encargados de hacer Backup, 2Ups, Reguladores, FICS, NODUM, LOGI+, Subestación.

## 3. DEFINICIÓN

**Subestación:** Conjunto de transformadores, convertidores, interruptores etc., destinados a la alimentación de una red de distribución de energía eléctrica, que pueden estar situados en un local cerrado o a la intemperie.

**Ups:** Sistema de alimentación ininterrumpida denominada como fuente de suministro eléctrico que posee una batería con el fin de seguir dando energía a un dispositivo en el caso de interrupción eléctrica.

**Regulador:** Equipo eléctrico que acepta una tensión de voltaje variable a la entrada, dentro de un parámetro predeterminado y mantiene a la salida una tensión constante (regulada).

**Back Up:** Copia de seguridad de los archivos, aplicaciones y/o bases de datos disponibles en un soporte magnético, con el fin de poder recuperar la información en caso de un daño, borrado accidental o un accidente imprevisto.

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO:	PL-GH-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION HUMANA - SYST	FECHA REVISIÓN:	30/01/2017

**Copia de Respaldo o Seguridad:** Acción de copiar archivos o datos de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los originales. Esta sencilla acción evita numerosos, y a veces irremediables, problemas si se realiza de forma habitual y periódica.

**Base de Datos:** Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente. En una base de datos, la información se organiza en campos y registros.

**Copias de Seguridad:** copias de la información en un medio magnético que se almacena en un lugar seguro.

**Contingencia:** Conjunto de procedimientos de recuperación. Las acciones a contemplar aplican para Antes- Durante- Después con el fin de reducir las pérdidas.

#### **Plan de continuidad del negocio:**

Procedimientos alternativos de una entidad cuyo fin es permitir el normal funcionamiento de esta y/o garantizar la continuidad de las operaciones, aun cuando alguna de sus funciones se vea afectadas por un accidente interno o externo.

**Recuperación:** Hace referencia a las técnicas empleadas para recuperar archivos a partir de una copia de seguridad (medio externo); esto se aplica para archivos perdidos o eliminados por diferentes causas como daño físico del dispositivo de almacenamiento, borrado accidental, fallos del sistema, ataques de virus y hackers.

**Restauración:** Volver a poner algo en el estado inicial. Una Base de Datos se restaura en otro dispositivo después de un desastre.

#### **4. IMPLEMENTACION DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.**

El aspecto más importante de la continuidad del negocio es la inmediata notificación al responsable apropiado de cualquier suceso que pueda causar una interrupción en las operaciones, independiente de su dimensión. Como primer paso, Se realiza evaluación de la estimación de impacto y riesgo de cada uno de los equipos operativos, equipos


	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO:	PL-GH-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION HUMANA - SYST	FECHA REVISIÓN:	30/01/2017

informáticos, base de datos, información en general que se necesite para dar continuidad del negocio, dicha estimación de impacto y riesgo tabla anexo 1.

Tan pronto como se reciba la notificación de un incidente, el coordinador del Plan tomará acción según se especifica en la lista de actividades tabla anexo 2 de la gestión del mismo, desencadenando la puesta en marcha de los distintos procedimientos de acción, informando al responsable encargado de realizar la gestión del seguimiento, cumplimiento de tiempos y puesta en marcha.

**TABLA DE ESTIMACION DE IMPACTO Y RIESGO ANEXO 1**


NOMBRE	CLASIFICACIÓN	CRITICIDAD	VULNERABILIDAD (Bajo, Medio, Alto)	EXPOSICION	PROBABILIDAD	NIVEL DEL RIESGO
Equipo del cliente interno	Equipos Informáticos	B	B	M	B	M
Equipo del cliente interno para la parte comercial	Equipos Informáticos	B	B	M	B	M
2 Servidores principales	Equipos Informáticos	M	M	M	B	M
4 Servidores secundarios	Equipos Informáticos	A	A	A	B	M
2 UPS	Equipos Informáticos	M	M	M	B	M
Reguladores	Equipos Informáticos	M	M	M	B	M
Programas: FICS, NODUM, LOGI+	Información	A	A	M	B	M
Subestación	Equipo	A	A	M	B	M

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO:	PL-GH-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION HUMANA - SYST	FECHA REVISIÓN:	30/01/2017


## LISTA DE ACTIVIDADES TABLA ANEXO 2

### DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA - TIEMPOS DE VUELTA A LA NORMALIDAD

EQUIPOS	NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA - TIEMPOS DE VUELTA A LA NORMALIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Equipo del cliente interno para el área comercial, equipos de las otras áreas.	Realizar copias de seguridad	La empresa cuenta con 2 servidores los cuales se utilizan para respaldar la información de las siguientes aplicaciones y/o programas:	Gerente de Tecnología	Back up reportado en el sistema
		1. FICS ( Sistema para gestionar y administrar la operación y las ventas de la compañía)		Back up reportado en el sistema
		2. NODUM ( Información financiera, contable y tributaria de la compañía)		
		3. LOGI + (Información del sistema de información de envíos)		
		4. Base de datos corporativos		
		Estos servidores son de producción de aplicaciones a los cuales se les realiza back up diario programado previamente de forma automática para ser ejecutado en el horario de 2 a.m.		
	Soporte de copia	Las copias de seguridad van almacenadas en un disco duro externo, donde el analista de sistemas de forma semanal verifica la ejecución y el correcto funcionamiento del Back Up.	Gerente de Tecnología	Back up reportado en el sistema
		Cada que se realiza Back Up se guardan 15 días de información histórica, la cual se va sobre escribiendo en el archivo anterior con base en los procesos de back up.	Analista de sistemas	
	Recuperación de la información	En caso que se requiera trabajar sobre bases de datos históricas, el back up se monta sobre un servidor de pruebas donde se garantiza que las copias se están realizando son totalmente operativas en caso de restauración de alguna falla.	Gerente de Tecnología	N/A

	<b>PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	PL-GH-004
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>PROCESO: GESTION HUMANA - SYST</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	30/01/2017

	<b>Protección de la información y UPS</b>	<p>Los servidores cuentan con fuentes de voltaje redundantes, las cuales garantizan la protección y continuidad de la información frente a temas eléctricos o de descargas de voltaje que puedan representar un riesgo para la organización.</p> <p>Se cuenta con UPS las cuales están conectadas a la sub estación y mantienen la carga para estar siempre operativos ante cualquier falta de eléctrica.</p>	Gerente de Tecnología	N/A
<b>Equipo del cliente interno para el área comercial, equipos de las otras áreas.</b>	<b>Acceso a los equipos y continuidad de labores</b>	<p>Cuando se presenta reporte del daño del equipo, se realiza diagnóstico inicial y reparación si se puede, la relación se realiza por un técnico externo. Si no hay opción de reparación, por lo regular se tiene un stock en la compañía de 10 torres y 9 pantallas.</p>	Gerente de Tecnología.	Registro de entrega al funcionario del nuevo equipo.
<b>Servidores</b>	<b>Protección del equipo.</b>	<p>Cuando se presenta daño por humedad se cuenta con servicio de emergencia 24 horas por parte del proveedor, se realiza diagnóstico técnico, si hay opción de reparación se realiza reparación del equipo en un tiempo estimado de una semana, el proveedor deja un equipo de préstamo en stock, cuando se presenta incendio en los servidores, se utiliza extintor de CO2, los equipos permanentemente tienen cable anti humo o anti explosión. Cuando se presenta bloqueo del servidor, este brinda la posibilidad de resetear el equipo.</p>	Gerente de tecnología.	Registro de mantenimiento.
<b>2 UPS</b>	<b>Protección del equipo.</b>	<p>Para cualquier tipo de daño, se tiene en la empresa un stock de 2 UPS, también se cuenta con presupuesto para compras en caso de ser necesario.</p>	Gerente de tecnología.	Registro de mantenimiento.
<b>Reguladores</b>	<b>Protección del equipo.</b>	<p>Para cualquier tipo de daño, se tiene en la empresa un stock de reguladores, también se cuenta con presupuesto para compras en caso de ser necesario.</p>	Gerente de tecnología.	Factura de compra


	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO:	PL-GH-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION HUMANA - SYST	FECHA REVISIÓN:	30/01/2017

FCIS, NODUM ( venta manual) LOGI +(manual)	Protección.	Cuando se presenta bloqueo de información, el programa se reinicia y se demora 15 minutos en reintegrar el equipo y la funcionalidad al servicio.	Gerente de tecnología / Analista de Sistemas	N/A
Subestación	Protección del equipo.	Cuando se presenta una falla en la subestación, el promedio de tiempo que dura el equipo sin funcionar es de medio minuto a un minuto. , el técnico eléctrico de la empresa soluciona el inconveniente técnico para el arreglo correctivo, también se cuenta con un programa de mantenimiento preventivo mensual para el funcionamiento óptimo del equipo.	Gerente de tecnología.	Registro de mantenimiento.
Aire acondicionado	Protección del equipo.	Cuando se presenta una falla en los aires acondicionados, se cuenta con servicio de 24 horas con el proveedor para mantenimientos correctivos, también se cuenta con un programa de mantenimiento preventivo mensual para el funcionamiento óptimo de los equipos.	Gerente de tecnología.	Registro de mantenimiento.

#### 4.1 ETAPA EMERGENCIAS CATASTRÓFICAS

A continuación, se presentan los planes de acción para la continuidad del negocio enfocados en emergencias catastróficas como emergencias potenciales. Este plan de acción se basa en los procedimientos de Plan de emergencia de la empresa código PL-GH-002 teniendo en cuenta el tipo de desastre, para así activar el PONDS, correspondiente.

El plan de acción comienza con la activación de los PONDS que muestran el flujo de notificaciones y acciones iniciales según la emergencia. Luego se procede a la evaluación de daños. Una vez sea permitido el acceso al edificio se realizará una inspección in situ de las

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO:	PL-GH-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION HUMANA - SYST	FECHA REVISIÓN:	30/01/2017

áreas afectadas para evaluar el daño. Entonces se procede a la respuesta frente a la situación a través de un conjunto de procedimientos de respuesta ante emergencia.

Luego de la emergencia viene la recuperación, basándose en la reconstrucción de los registros perdidos, tanto de información como del equipamiento de inmuebles y equipo de los lugares de trabajo afectados, para luego reanudar las operaciones normales después de sufrido el corte o alto de éstas.

## 4.2 ENTRENAMIENTO, PRUEBAS Y MANTENIMIENTO DE LOS PLANES DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO.

Para ello se realizan una serie de ejercicios de entrenamiento, pruebas técnicas, simulacros y a su vez la actualización constante para el manteniendo de plan de continuidad de negocio.

## 4.3 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.


Finalmente presenta un extracto de la lista de distribución que mantiene del plan de continuidad del negocio.

### LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIÓ

Equipo o Activo	Asignado a	Cargo
Equipos informáticos, Programas e información sensible	Tecnología	Gerente de Tecnología
Documentación del sistema de gestión	Calidad	Coordinador de Calidad
Información confidencial	Gerencia	Gerencia General

Un plan de continuidad de negocio es clave para asegurar que una empresa puede protegerse contra los riesgos que son inherentes a su entorno y poder continuar con sus funciones. Las empresas son cada vez más dependiente de la disponibilidad y resguardo de información con el fin de prestar servicios a los clientes. Modelo que ayude a la empresa o institución, disponer



	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO:	PL-GH-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION HUMANA - SYST	FECHA REVISIÓN:	30/01/2017

de una estrategia que permita continuar con el funcionamiento y prever de cualquier situación extraordinaria que pueda interferir el desarrollo de sus procesos o actividades.

## 5. RESPONSABILIDAD

**Seguridad y Salud en el trabajo:** Dar a conocer este plan a todas las partes interesadas e involucradas de la compañía.

**Tecnología:** Garantizar el cumplimiento de los parámetros establecidos en el presente documento.

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

Plan de Emergencias

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión del documento	30/01/2017

## APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Andrés Peña	Andrés Trujillo	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Coordinador de Calidad	Jefe Gestión Humana	Gerente Administrativa

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CÓDIGO:	PL-GH-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION HUMANA - SYST	FECHA REVISIÓN:	30/01/2017