

**PLAN DE CONTINUIDAD**

Centro de Servicios Civil Familia de Manizales

Tabla de contenido

[1. Objetivos 1](#_Toc22832157)

[Objetivo General 1](#_Toc22832158)

[Objetivos específicos 1](#_Toc22832159)

[2. Alcance 1](#_Toc22832160)

[3. Roles, mecanismos y responsabilidades 1](#_Toc22832161)

[4. Generalidades del Plan de Continuidad 2](#_Toc22832162)

[5. Análisis del entorno 3](#_Toc22832163)

[6. Riesgos asociados a la continuidad del negocio 5](#_Toc22832164)

[7. Pruebas y revisión periódica del plan 7](#_Toc22832165)

[8. Pasos a seguir para gestionar el plan 7](#_Toc22832166)

# Objetivos

## Objetivo General

Definir las actividades preventivas, defectivas y correctivas para reaccionar de manera eficiente ante una eventualidad que comprometa el desarrollo de las actividades cotidianas, la seguridad del personal o la prestación del servicio.

## Objetivos específicos

* Asignar responsabilidades al personal designado.
* Asegurar la protección de los Servidores Judiciales.
* Identificar las actividades críticas, los recursos y los procedimientos necesarios para llevar a cabo las operaciones durante las interrupciones prolongadas del servicio
* Asegurar una pronta recuperación en los servicios críticos para las partes interesadas.
* Disminuir los tiempos de interrupción de la operación de los procesos.
* Proteger los bienes del Centro de Servicios de manera adecuada.

# Alcance

El plan de continuidad del negocio inicia con la identificación y socialización de los elementos críticos en el Centro de Servicios que puedan definirse como incidente o desastre que impidan continuar la operación y finaliza con el análisis y acciones de mejora identificadas de la reacción ante la situación presentada mínimo una vez al año (simulacro o realidad).

# Roles, mecanismos y responsabilidades

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ROL** | **RESPONSABLE** | **REPRESENTANTES** | **MECANISMOS** |
| Creación y documentación del Plan de continuidad | Coordinación del Centro de Servicios | * Coordinador(a) del Centro de Servicios * Ingeniero(a) de Sistemas * Líderes de Área | Para crear y documentar el plan:   * Mesas de trabajo * Análisis de la información * Metodología de riesgos * Inclusión de las actividades en el plan estratégico anual. |
| Aprobación, socialización y pruebas del plan de continuidad, | * Coordinación del Centro de Servicios | * Líderes de Área * Ingeniero(a) de Sistemas | * Boletín de noticias/intranet * Sesiones de capacitación * Simulacro |
| Activación del Plan de contigencia y Plan de restablecimiento | * Coordinación del Centro de Servicios | * Líderes de Área * Ingeniero(a) de Sistemas | * Declaración escrita (acta de reunión, circular interna etc.) * Comunicación verbal * Reuniones con los lideres |
| Restablecer prestación de servicio/ información | * Coordinación del Centro de Servicios | * Líderes de Área * Ingeniero(a) de Sistemas | * Análisis y pruebas * Inspección y verificación * Comunicación con las partes interesadas en caso de verse afectadas |

# Generalidades del Plan de Continuidad

El Plan de Continuidad reúne un conjunto de actividades o procedimientos que facilitarán mantener el normal funcionamiento operativo del Centro de Servicios y la prestación de sus servicios.

La descripción consecutiva de las actividades en los diferentes momentos estará definida en el documento denominado “CSJCF-DE-MAT03 - Matriz plan de continuidad” anexo a este documento técnico.

El Plan de Continuidad se establece en tres momentos:

**Preventivo:** Dentro de este aspecto se involucran los recursos humanos, quienes deben estar preparados en caso de presentarse un evento inesperado, y las acciones anticipadas que se puedan articular a la gestión institucional en los diferentes procesos.

**Reactivo:** Este aspecto va dirigido a fortalecer las políticas internas y comunicarlas oportunamente para ponerlas en marcha una vez detectada la contingencia.

**Recuperación:** Este aspecto está enfocado en las actividades a desarrollar en el momento de atender una contingencia.

# **Análisis del entorno**

A partir de las funciones y obligaciones normativas delegadas al Centro de Servicios Judiciales para los juzgados civiles y de Familia y de los compromisos adquiridos con las partes interesadas, se consolidan las situaciones que pueden presentarse y que ocasionarían un inadecuado desarrollo en la planificación y prestación de los servicios, las cuales se pretenden mitigar con un plan de continuidad formalizado y comunicado, representadas así:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTEXTO EXTERNO** | | |
| **Tipo de Situación** | **Descripción** | **Parte Interesada Involucrada** |
| Económicas | * Recorte presupuestal * Cambios en la priorización y traslado de recursos | * Presidencia de la Republica |
| Políticas | * Cambios en las leyes, normatividad y en las políticas aplicables al Centro de Servicios | * Congreso de la Republica * Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) * Organismos de Control (Procuraduría, Contraloría, Personerías) * Banco Agrario de Colombia |
| Sociales | * Manifestaciones y protestas frecuentes * Amenazas terroristas * Daños intencionados a la infraestructura del Palacio de Justicia | * Usuarios y sociedad en General |
| Tecnológicas | * Deficiencia en la interoperabilidad de los sistemas de gobierno * Diferencia en las plataformas tecnológicas de los socios de negocio * Ataques externos a la información y las herramientas tecnológicas | * Banco Agrario de Colombia * Empresa de correo certificado 4-72 |
| Medio Ambientales | * Incendios * Terremotos | * Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) |

**Nota:** Para el tratamiento de las situaciones externas, el Centro de Servicios se limita a seguir las directrices establecidas por la parte interesada involucrada.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTEXTO INTERNO** | | |
| **Tipo de Situación** | **Descripción** | **Parte Interesada Involucrada** |
| Financieras | * Falta de presupuesto para la ejecución de políticas públicas emergentes * Disminución del presupuesto asignado para la adquisición de papelería e insumos de oficina | * Consejo Superior de la Judicatura * Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial |
| Relacionadas con el Personal | * Planta de personal insuficiente * Nuevas exigencias de competencias del personal * Falta de motivación e involucramiento del personal * Alta rotación de personal | * Consejo Superior de la Judicatura * Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial * Comité de Seguimiento y Control del Centro de Servicios Civil - Familia |
| Procesos | * Desconocimiento de los procesos * Desconocimiento del nivel de responsabilidad y autoridad de los procesos * No asistencia a las capacitaciones relacionadas con cambios en los procesos | * Servidores Judiciales del Centro de Servicios Civil-Familia * Sala Civil Familia, Juzgados de Familia, Juzgados Civiles del circuito y Municipales * Oficina Judicial |
| Tecnológicas | * Desarticulación de las herramientas y aplicativos internos * Fallas en la infraestructura tecnológica * Fallas en el sistema de seguridad de la información * Desconocimiento de los niveles de responsabilidad y autoridad frente a los sistemas | * Consejo Superior de la Judicatura * Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial * Coordinación de Mantenimiento y Soporte Tecnológico. * Servidores Judiciales * Área de Sistemas del centro de Servicios |
| Estratégicas | * Cambios en la gestión institucional sin planificación y comunicación oportuna * Fallas en la comunicación y solicitud de información a las dependencias * Fallas en los sistemas de información | * Coordinación del Centro de Servicios * Área de Sistemas del centro de Servicios |
| Comunicación Interna | * Saturación de información en los canales internos (intranet) * Inoportunidad en la entrega de información * Falta de registros de información y contactos actualizados y protegidos | * Coordinación del Centro de Servicios * Servidores Judiciales del Centro de Servicios Civil-Familia * Área de Sistemas del centro de Servicios |

# Riesgos asociados a la continuidad del negocio

El Centro de Servicios contempla implícitamente en la gestión de sus procesos la identificación y administración de los riesgos como práctica para impedir que eventualidades internas o externas impidan cumplir sus objetivos, por lo cual, al desarrollar el plan de continuidad del negocio se integra la metodología de riesgos aplicada y el control preventivo, detectivo y correctivo de dicho plan queda asociado a su mapa de riesgos.

A continuación se definen los criterios para los riesgos asociados a la continuidad del servicio aclarando que se atenderán y hará parte de la matriz de riesgos del Centro de Servicios los que se posicionen en la dimensión 5 x 5 (Impacto-Catastrófico y Probabilidad-Casi Seguro) y se identifiquen en la **25. Zona de Riesgo Extrema**:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROBABILIDAD** | **IMPACTO** | | | | |
| **1 Insignificante** | **2**  **Menor** | **3**  **Moderado** | **4**  **Mayor** | **5 Catastrófico** |
| **1 Raro** | **1. Zona de Riesgo Baja** | **2. Zona de Riesgo Baja** | **3. Zona de riesgo** Moderada | **4. Zona de riesgo Alta** | **5. Zona de riesgo Alta** |
| **Asumir el riesgo** | **Asumir el riesgo** | Asumir el riesgo, reducir el riesgo | Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir**r** | Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferi**r** |
| **2 Improbable** | **2. Zona de Riesgo Baja** | **4. Zona de Riesgo Baja** | **6. Zona de riesgo Moderada** | **8.Zona de riesgo Alta** | **10.: Zona de riesgo Extrema** |
| **Asumir el riesgo** | **Asumir el riesgo** | Asumir el riesgo, reducir el riesgo | Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir**.** | Evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir. |
| **3 Moderado** | **3 Zona de Riesgo Baja** | **6. Zona de riesgo Moderada.** | **8. A: Zona de riesgo Alta** | **12. Zona de riesgo Extrema** | **15. Zona de riesgo Extrema** |
| **Asumir el riesgo** | Asumir el riesgo, reducir el riesgo | Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir. | Evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir. | Evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir. |
| **4 Probable** | **4 Zona de riesgo Moderada** | **8.Zona de riesgo Alta** | **12. A: Zona de riesgo Alta** | **16. Zona de riesgo Extrema** | **20. Zona de riesgo Extrema** |
| Asumir el riesgo, reducir el riesgo | Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir. | Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir. | Evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir. | Evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir. |
| **5 Casi Seguro** | **5.Zona de riesgo Alta** | **10. Zona de riesgo Alta** | **15. Zona de riesgo Extrema** | **20. Zona de riesgo Extrema** | **25. E: Zona de riesgo Extrema** |
| Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir. | Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir. | Evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir. | Evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir. | Evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir. |

Teniendo en cuenta el análisis de entorno del Centro de servicios, para el monitoreo preventivo del ejercicio de continuidad del negocio del servicio el Centro de Servicios establecen los riesgos en la siguiente tabla. Estos riesgos se integrarán a la administración de riesgos por procesos y se gestionaran teniendo en cuenta el procedimiento **1.3 Administración de Riesgos por Proceso** del Manual de Procesos y Procedimientos del Centro de Servicios.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clasificación del**  **Riesgo** | **Nombre del Riesgo** | **Descripción del Riesgo** |
| **Comunicación** | Uso inadecuado de los canales de comunicación. | Comprende el empleo o selección inadecuada del canal de comunicación para difundir un mensaje o reportar datos, estadísticas o información. |
| **Cumplimiento** | Incumplimiento legal. | Contempla el incumplimiento de la normativa vigente, de las obligaciones contraídas por el Centro de Servicios y/o de requisitos legales exigibles. |
| **Imagen** | Pérdida de credibilidad y confianza en la entidad. | Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia el Centro de servicios. |
| **Información** | Pérdida de información. | Se asocia con la pérdida de información física y/o digital de los archivos, bases de datos, servidores y/o Sistemas de Información del Centro de servicios. |
| **Información** | Uso indebido de la información. | Se asocia con el inadecuado empleo o tratamiento de la información que reposa en los archivos físicos, bases de datos, servidores o sistemas de información. |
| **Operativo** | Daño o deterioro de los activos tangibles. | Comprende el daño o deterioro de los bienes muebles o inmuebles del Centro de servicios. |
| **Operativo** | Inexistencia de los bienes y servicios necesarios para el normal funcionamiento de la entidad. | Comprende la carencia de bienes y/o servicios requeridos en el Centro de servicios para su normal funcionamiento. |
| **Operativo** | Afectación de los servicios por error humano. | Ausencia del personal, rotación, errores involuntarios, mala ejecución de los procedimientos internos. |
| **Tecnológico** | Accesos no autorizados. | Se asocia con el acceso a los sistemas de información, aplicativos, bases de datos o servidores sin autorización previa. |
| **Tecnológico** | Afectación de la infraestructura tecnológica. | Está relacionado con el daño, pérdida o deterioro a nivel de hardware y comunicaciones. |
| **Tecnológico** | Inadecuados servicios de Tecnologías de la Información. | Contempla la pertinencia, calidad y oportunidad de los servicios de tecnología y las deficiencias en la prestación de los mismos. |

# Pruebas y revisión periódica del plan

La Coordinación del Centro se Servicios será el encargado de aprobar y monitorear el plan de continuidad, las acciones preventivas se llevarán a cabo en el Centro de Servicios según la planificación de las del as actividades de cada Proceso, las cuales estarán coordinadas por los líderes de proceso según sea el caso y el Ingeniero(a) de Sistemas del Centro de Servicios.

Dichas actividades se establecerán anualmente establecidas en la Matriz Plan de Continuidad y serán incluidas en el Plan estratégico del Centro de Servicios para cada año. Durante la definición de dichas actividades se definirán y aprobarán los simulacros, interrupción del servicio o pruebas aleatorias del plan de continuidad. De igual manera los resultados y el seguimiento al plan de continuidad se realizarán dos veces al año (semestralmente) y se socializará con los servidores Judiciales del Centro de Servicios.

# Procedimiento Para La Gestión Del Plan De Continuidad

Una vez construido y aprobado el plan de continuidad el Centro de Servicios deberá emprender las acciones necesarias para comunicarlo a todos los servidores judiciales y de esta manera estar preparados para enfrentar contingencias y restablecer en el menor tiempo posible el servicio a las partes interesadas, para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO 1:** Direccionamiento Estratégico | | | |
| **PROCEDIMIENTO 1.5:** Gestión Plan de Continuidad | | | |
| **RESPONSABLES:** Líder del Proceso, Coordinador(a) | | | |
| **ACTIVIDADES** | | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTOS/APLICATIVO** |
| 1 | Identificar la situación o contingencia [1] que pueda afectar la prestación del servicio. | Líder del proceso, Coordinador (a) | NA |
| 2 | Declaración manifiesta de la contingencia. | Coordinador (a) | Acta de reunión |
| 3 | Convocar al(os) líder(es) de la áreas afectadas. | Coordinador (a) | Acta de reunión |
| 4 | Informar al ente responsable [2] de dar pronta atención a la contingencia. | Coordinador (a) | Oficio, Correo electrónico, Llamado verbal |
| 5 | Analizar daños. | Ingeniero(a) de Sistemas  Coordinador (a)  Líder del proceso | NA |
| 6 | Establecer tiempo de atención e informar a las partes interesadas involucradas. | Ingeniero(a) de Sistemas  Coordinador (a)  Líder del proceso | NA |
| 7 | Establecer respuestas alternas para no alterar la prestación del servicio (en caso de ser necesario). | Coordinador (a) | Módulos de Acciones de Gestión |
| 8 | Restablecimiento de los sistemas de información. | Ingeniero(a) de Sistemas  Coordinador (a)  Líder del proceso | Módulos de Acciones de Gestión |
| 9 | Análisis de la situación. | Coordinador (a) | Acta de reunión |
| 10 | Establecer plan de mejoramiento a partir del análisis. | Coordinador (a) | Acta de reunión |

[1]Tener en cuenta el análisis del entorno. Situaciones Externas [(Ver nota)](#_Análisis_del_entorno) y Situaciones Internas.

[2]Ver partes interesadas Involucradas del análisis del entorno.

Centro de Servicios para los Juzgados Civiles y de Familia

Noviembre de 2019