
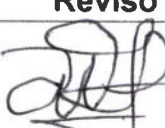
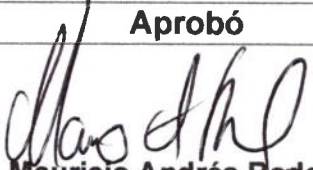
	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 33	Versión 01
	Política de continuidad del negocio	Página 1 de 9	

POLITICA DE CONTINUIDAD DE UN NEGOCIO



**SERVICIUDAD E.S.P
DOSQUEBRADAS**

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Harrison González Santa Técnico grado 3 sistemas Fecha: 26/11/2021	 Wilson Arias Castaño Profesional especializado Fecha: 29/11/2021	 Mauricio Andrés Rodas T Subgerente Planeación (e) Fecha: 29/11/2021


	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 33	Versión 01
	Política de continuidad del negocio	Página 2 de 9	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. DEFINICIONES	3
2. NORMATIVIDAD RELACIONADA	4
3. OBJETIVO	5
4. ALCANCE	6
5. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA	7
6. ELEMENTOS DE LA POLÍTICA	8
6.1. ASPECTOS GENERALES	8
6.2. CON RELACIÓN AL RECURSO HUMANO	8
6.3. CON RELACIÓN A LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y VULNERABILIDADES	9
6.4. CON RELACIÓN A LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	9
6.5. CON RELACIÓN A LA MITIGACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO DE CONTINUIDAD	10
6.7. CON RELACIÓN A LA REVISIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD	11
7. RESPONSABLE	12
SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	13
CONSIDERACIONES FINALES	14

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 33	Versión 01
	Política de continuidad del negocio	Página 3 de 9	

INTRODUCCIÓN

La continuidad del negocio requiere herramientas y métodos para brindar garantías de soporte activo de los sistemas de información críticos, durante posibles fallas recurrentes y eventos no esperados que incidan en la operación de los servicios. Es por esto que SERVICIUDAD E.S.P, busca mitigar la aparición de dichas fallas y eventos mediante la Política de Continuidad del Negocio, que permita la prevención y corrección hacia la prestación normalizada del servicio.

La Política de Continuidad del negocio brinda mecanismos que permiten guiar a la Entidad para restablecer los niveles de operación del servicio, luego de sufrir una interrupción de sus procesos, identifica las amenazas potenciales y los impactos a las operaciones que esas amenazas podrían causar si se llegaran a materializar al interior de la Entidad.

1. DEFINICIONES

Continuidad: Concepto asociado a la prestación del servicio de los sistemas de información sin interrupciones o con recuperación sobre las mismas, mitigando impactos sobre procesos críticos.

Disponibilidad: Concepto asociado al momento oportuno para el acceso y utilización de los sistemas de información, por parte de los usuarios de la Entidad que los requieran.


Fallas recurrentes: Interrupciones del servicio de mayor frecuencia y menor impacto en la operación del servicio.

Eventos ocasionales: Interrupciones del servicio de menor frecuencia y mayor impacto en la operación del servicio.

Contingencia: Posibilidad o riesgo de que ocurra una falla o evento dentro de la prestación de la operación del servicio.

Servicios de TI: Proyectos con componente tecnológico que han sido implementados y relacionados en el portafolio de servicios de TI de la Entidad.

Procesos críticos: Son aquellos procesos que son de vital importancia para la continuidad en la prestación del servicio del negocio de la Entidad.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 33	Versión 01
	Política de continuidad del negocio	Página 4 de 9	

Recuperación del Servicio: Actividad relacionada con la puesta en marcha del servicio interrumpido por fallas o eventos presentados en la operación del mismo.

Amenaza: Causa potencial de un incidente no deseado, que puede ocasionar daño a un sistema u entidad.

2. NORMATIVIDAD RELACIONADA

ISO 22301: Adopción de buenas prácticas basadas en la norma Internacional de Gestión de Continuidad de Negocio.

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1008 de 2018: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

3. OBJETIVO

Definir las directrices a seguir, antes, durante y después de una posible interrupción en la prestación de la operación del servicio, así como gestionar la continuidad y restauración de los procesos críticos de la Entidad, buscando mitigar el impacto en las operaciones del negocio.


4. ALCANCE

La Política de Continuidad del Negocio de SERVICIUDAD E.S.P está dirigida a todos aquellos usuarios que requieran la disponibilidad de acceso de los servicios de la Entidad para el desempeño de sus actividades, teniendo en cuenta la validación, control y continuidad para la prestación del servicio a éstos.

5. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

La Política de Continuidad de Negocio de SERVICIUDAD E.S.P se ampara bajo los siguientes principios:

1. La protección y seguridad de las personas es la primera premisa y el objetivo prioritario, tanto en situación normal como en situación de crisis derivada de una falla o evento en la prestación de la operación del servicio.
2. La adopción de medidas razonables para la continuidad operativa de los procesos y actividades, en función de la criticidad de los mismos establecida por la Entidad.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 33	Versión 01
	Política de continuidad del negocio	Página 5 de 9	

3. La inclusión de criterios de seguridad, privacidad y disponibilidad que garanticen de forma razonable la continuidad de los servicios críticos proporcionados por la Entidad.
4. La adopción del ciclo de mejora continua como requisito en la planeación para la prestación de la operación del servicio con enfoque basado en riesgos.

6. ELEMENTOS DE LA POLÍTICA

La Política de Continuidad del Negocio de SERVICIUDAD E.S.P consta de:

6.1. ASPECTOS GENERALES

La política descrita velará por el adecuado cumplimiento de los siguientes aspectos:

1. **Definición de Continuidad y Disponibilidad del Servicio:** Desde la Dirección de la Oficina de TI se deben definir las reglas para gestionar incidentes que causan la no disponibilidad en la prestación del servicio.
2. **Análisis de la Continuidad y Disponibilidad del servicio:** Desde la Dirección de la Oficina de TI se analiza el comportamiento de los datos e información sobre la disponibilidad y continuidad del servicio en procesos críticos dentro de la Entidad para sus respectivos planes de acción.
3. **Planificación de la Continuidad y Disponibilidad del servicio:** Contiene información detallada sobre iniciativas orientadas a la continuidad en la prestación del servicio con componentes tecnológicos.
4. **Medición de la Continuidad y Disponibilidad del servicio:** La Dirección de la Oficina de TI debe presentar un protocolo de pruebas para medir la continuidad en la prestación del servicio.
5. **Mejoramiento de la Continuidad y Disponibilidad del servicio:** La Dirección de la Oficina de TI de acuerdo al resultado obtenido en las mediciones de prueba, debe elaborar planes de acción alineados a los objetivos de continuidad, teniendo en cuenta los planes preventivos y correctivos de TI.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 33	Versión 01
	Política de continuidad del negocio	Página 6 de 9	

6.2. CON RELACIÓN AL RECURSO HUMANO

La Entidad considera a las personas como usuarios claves para el uso y apropiación de herramientas tecnológicas. Se pueden identificar los siguientes tipos de usuario:

- a. **Colaboradores directos e indirectos**, que participan en la ejecución de los servicios de TI en la Entidad.
- b. **Clientes y proveedores**, autorizados para el acceso a los recursos de tecnología de la Entidad.
- c. **Demás terceros**, autorizados por la Entidad, para acceder a las herramientas tecnológicas.

6.3. CON RELACIÓN A LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y VULNERABILIDADES


1. **Identificación del riesgo:** La Función de Continuidad dirige y coordina las siguientes actividades encaminadas a identificar los Riesgos que pueden afectar a la continuidad de Negocio de SERVICIUDAD E.S.P
2. **Análisis de Riesgos:** Proceso de diseño de la Matriz de Riesgos que pueden impactar en la correcta prestación de la operación del servicio.

Para tal fin, se realizará una identificación, validación y documentación de los riesgos que se pueden presentarse en los procesos denominado críticos en la Entidad. Con los datos obtenidos, se analizará la probabilidad de ocurrencia e impacto en el negocio de los mismos, generando posibles escenarios de riesgo que deberán ser tenidos en cuenta en la elaboración de los planes de Continuidad.

3. **Vulnerabilidades:** A partir de los riesgos identificados y analizados se deben relacionar las vulnerabilidades detectadas, teniendo presente la probabilidad de materialización del riesgo.

6.4. CON RELACIÓN A LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

- Proporcionar una herramienta que permita identificar la continuidad del funcionamiento de la infraestructura tecnológica, emitiendo alarmas estandarizadas por la Dirección de la Oficina de TI.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 33	Versión 01
	Política de continuidad del negocio	Página 7 de 9	

- Establecer un procedimiento para atención, seguimiento y solución de casos registrados sobre el software para mesa de ayuda HESK relacionados con la continuidad del funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Entidad.
- Identificar, analizar y documentar procesos críticos de la Entidad con su soporte de infraestructura tecnológica.
- Establecer el RTO objetivo para brindar garantías de funcionamiento de los sistemas de información y acuerdos de nivel de servicio asociados con el fin de disminuir la afectación en la continuidad de la operación del servicio.
- Establecer el Plan de Continuidad del negocio que permita darle tratamiento a los riesgos de la operación en la prestación del servicio.

6.5. CON RELACIÓN A LA MITIGACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO DE CONTINUIDAD


Desde la Subgerencia de Planeación de la Entidad se debe asignar la responsabilidad a cada Subgerente de Área, en el establecimiento de las causas y los controles para la mitigación de riesgos de continuidad que se encuentren bajo su ámbito de responsabilidad en los procesos.

Con respecto a lo anterior, se definirán y mantendrán planes de mitigación de los impactos y de recuperación del servicio, en función de procesos críticos establecidos por la Entidad en el Plan de Continuidad de Negocio. Así mismo, se deberá tener en cuenta los escenarios de contingencia y ámbitos de materialización de riesgos de los mismos.

Los planes detallan el deber ser y las medidas de respaldo que deben activarse para brindar garantías en la operación de la prestación del servicio, de acuerdo a los niveles de servicios conciliados y establecidos con los proveedores en los procesos de contratación y acuerdos de nivel operativo internamente.

6.6. CON RELACIÓN AL FUNCIONAMIENTO DEL PLAN DE CONTINUIDAD

Desde la Dirección de la Oficina de TI con el acompañamiento de los Subgerentes de las áreas funcionales, se realizarán las siguientes actividades encaminadas a verificar el correcto funcionamiento y mejora del plan de continuidad

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 33	Versión 01
	Política de continuidad del negocio	Página 8 de 9	

1. La Función de Continuidad realiza una prueba anual de alcance de alto impacto sobre los planes de Continuidad de Negocio, con el fin de verificar el correcto funcionamiento de los servicios de TI como apoyo a la operación del servicio para la Entidad.
2. Desde la Dirección de la Oficina de TI, se deberá realizar al menos una prueba específica anual de alcance significativo sobre los Planes de contingencia, con el objetivo de brindar garantías y actualizar información sobre escenarios de prueba preestablecidos de acuerdo a lo definido en el Plan de Continuidad.
3. Desde la Subgerencia de Planeación se deben liderar los procesos de socialización y sensibilización de las política y Plan de continuidad, haciendo énfasis en el impacto de los riesgos sobre la operación del negocio.


6.7. CON RELACIÓN A LA REVISIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD

La revisión del Plan de continuidad se realizará de la siguiente manera por los responsables descritos en esta política

1. El cumplimiento de objetivos alcanzados en la verificación del funcionamiento del Plan de Continuidad.
2. El registro de casos y los planes de acción definidos para su atención.
3. Los informes de auditoría y planes de mejoramiento realizados.
4. Los informes de revisión de procesos críticos definidos por la Entidad de alto impacto.

7. RESPONSABLE

Los responsables de velar por el cumplimiento de la Política de Continuidad del Negocio son:

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPOT 33	Versión 01
	Política de continuidad del negocio	Página 9 de 9	

Subgerente de Planeación: Encargada de liderar y brindar la herramienta de registro y seguimiento de riesgos.

Director de la Oficina de TI: Encargado de realizar pruebas y ejecutar el plan de continuidad de negocio.

Oficina de Control Interno: Seguimiento y validación de cumplimiento del plan de continuidad y sus planes de acción correspondientes, a partir de los hallazgos y acciones de mejora identificados.

SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

- a. Cuando se trate de una falta que afecte directamente la operación del servicio por acceso inadecuado o infrinja leyes del ámbito jurídico, se aplicarán también todas las normas vigentes, informando por escrito al Área del usuario infractor y la Oficina de control interno Disciplinario para tomar las medidas y sanciones correspondientes.
- b. Cuando por consecuencia de una infracción sobre las directrices determinadas, se suspenda el acceso a los servicios de TI a un usuario. En este caso, para reactivar los servicios la Subgerencia de área del usuario infractor, debe solicitar por escrito el levantamiento del acceso ante la Dirección de la Oficina de TI, con validación previa de la Oficina de Control Interno.
- c. La reincidencia de una falta SIMPLE la convierte en GRAVE.

CONSIDERACIONES FINALES

Por todo lo anterior, se solicita la gestión de todos los colaboradores de SERVICIUDAD E.S.P para conservar un ambiente seguro y que propenda la continuidad, en la prestación de los servicios con componente tecnológico de la Entidad, informando de cualquier irregularidad observada en los procesos que se lleve en los sistemas de información o el acceso de los recursos informáticos.