

MANUAL DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Superintendencia del subsidio Familiar

Abril 2024

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25 B - 44 – Pisos 3, 4 y 7
Teléfonos: (601)3487777
PBX: (601)3487800
www.ssf.gov.co – e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C, Colombia



TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	PREMISAS	4
4.	ESTRUCTURA FUNCIONAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL BCP	5
4.1	Equipo de Manejo de Crisis	6
4.2	Equipos de Apoyo.....	7
4.3	Equipos Plan de Emergencia de Ocupantes (OEP)	7
4.4	Equipos de Comunicaciones	8
4.5	Equipos Funcionales para la Operación	8
4.6	Equipos de Recuperación Tecnológica	9
5.	FASES CRONOLÓGICAS PLAN DE CONTINUIDAD	10
5.1	Manejo del Incidente.....	10
5.2	Movilización.....	12
5.3	Operación en Contingencia.....	12
5.4	Retorno a la Normalidad.....	13
5.5	Control de Cambios	¡Error! Marcador no definido.
5.6	Aprobación.....	¡Error! Marcador no definido.



GRÁFICAS

Pág.

Gráfica 1. Estructura Funcional del Plan de Continuidad de Negocio
Gráfica 2. Equipos Funcionales para la Operación
no definido.

5
¡Error! Marcador



1. OBJETIVO

Definir los parámetros esenciales que permitan la toma de decisiones, la gestión, la coordinación, la evaluación y el análisis de incidentes, así como la recuperación y el mantenimiento de las operaciones a un nivel previamente establecido, en caso de que se produzca un evento de interrupción en la Superintendencia del Subsidio Familiar



2. ALCANCE

El plan aplica desde la preparación en operación normal para la contingencia, la activación, el manejo del incidente, la movilización, hasta el retorno a la normalidad, de las actividades a desarrollar por parte del Equipo de Manejo de Crisis (EMC).

3. PREMISAS

- Ante la ocurrencia de un incidente que afecte el ingreso a las instalaciones del Edificio World Business Port, ubicado en la Cra 69b 24-10 (pisos 3, 4 y 7), Bogotá D. C. Colombia, la Superintendencia del Subsidio Familiar, la Superintendencia del Subsidio Familiar facilitará y acondicionará los puestos de trabajo requeridos bajo el esquema de trabajo en casa,.
- El Plan de Continuidad de Negocio cuenta con un Oficial de Continuidad, encargado de gestionar y mantener el Plan vigente.
- Los integrantes de los Equipos Funcionales de Operación, Recuperación Tecnológica y Apoyo, deben cumplir con las funciones descritas en el Plan de Continuidad de Negocio (BCP)
- Todos los recursos críticos (humanos y físicos) se han identificado y están disponibles.
- Se cuenta con una estrategia y plan de recuperación tecnológica (DRP) implementada, con la infraestructura tecnológica requerida para soportar los procesos misionales y de apoyo identificados como críticos.



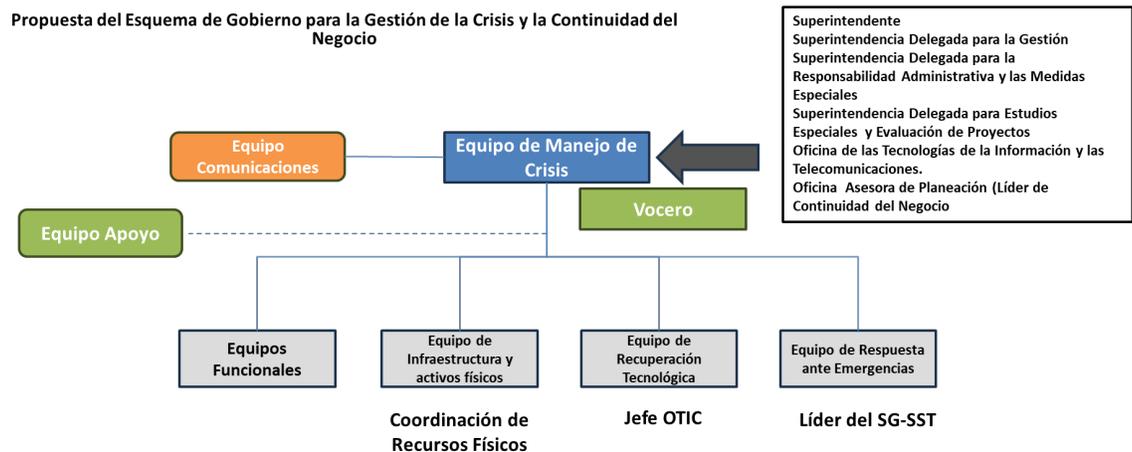
- Se cuenta con el apoyo de proveedores críticos para el desarrollo de las actividades de recuperación.
- La ejecución de los procedimientos de la evaluación y diagnóstico del incidente será realizada por los Equipo de Recuperación dentro de la ventana de tiempo máxima dispuesta para cada proceso, acorde con los Tiempos Objetivos de Recuperación (RTO) definidos en el Análisis de Impacto al Negocio (BIA).



4. ESTRUCTURA FUNCIONAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL BCP

La estructura funcional para la administración del Plan de Continuidad de Negocio de la Superintendencia del Subsidio Familiar, está conformada por un Equipo de Manejo de Crisis (EMC), los Equipos Funcionales para la Operación, los Equipos de Recuperación Tecnológica, los Equipos de Apoyo, el Equipo del Plan de Emergencia de Ocupantes (OEP) y el Equipo del Plan de Comunicaciones, los cuales le permitirán a la Superintendencia gestionar el Plan de Continuidad y responder a eventos que interrumpen la operación normal de la entidad.

A continuación, se presenta la estructura funcional:



Gráfica 1. Estructura Funcional del Plan de Continuidad de Negocio



4.1 Equipo de Manejo de Crisis

El Equipo de Manejo de Crisis (EMC) funge como líder de toda la estructura y sobre él recae la responsabilidad del análisis preliminar del incidente, verificar la información del incidente, analizar las consecuencias e impactos potenciales, decidir la activación o no del Plan de Continuidad de Negocio.

El EMC mantiene contacto permanente con el equipo del Plan de Emergencia de Ocupantes (OEP), quien le informa sobre la evolución de la respuesta y el estado de la emergencia.

Este equipo está conformado por:

- Superintendente
- Superintendencia Delegada para la Gestión
- Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales
- Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos
- Oficina de las Tecnologías de la Información Sistema y Comunicación
- Oficial de Continuidad

Principales Funciones:

- Mantener actualizada la política y objetivos del Plan de Continuidad de Negocio de la SFF
- Garantizar los recursos necesarios para el mantenimiento del Plan
- Promover la concientización sobre el Plan de Continuidad
- Coordinar las actividades necesarias para el diseño, implementación, gestión y mejora continua del Plan de Continuidad
- Identificar las partes interesadas
- Toma de decisiones en crisis
- Logística
- Establecimiento y emisión de Comunicaciones (Interior / Exterior)
- Activación de los planes de continuidad de las operaciones (COP)
- Activación de los planes de recuperación tecnológica (DRP)
- Activación de los planes para la reanudación de los procesos de egocio (BRP)
- Coordinación y monitoreo actividades de recuperación y restablecimiento



- Actualización de las estrategias de continuidad de negocio y de recuperación tecnológica, de acuerdo con los hallazgos y oportunidades de mejora detectados durante la activación de los planes.

4.2 Equipos de Apoyo

Los Equipos de Apoyo están conformados por las áreas necesarias para soportar la ejecución del Plan de Continuidad de Negocio cuando se les requiera (esto depende del tipo de interrupción presentado) y tomar las decisiones en todos los aspectos jurídicos, administrativos, financieros, de seguridad y talento humano.

Los Equipos de Apoyo están conformados por las siguientes áreas:

- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina de Control Interno
- Gestión Jurídica y Asuntos Legales
- Gestión de Talento Humano

Principales Funciones:

- Conocer la política, objetivos y lineamientos del Plan de Continuidad de Negocio de la SSF
- Cumplir con las actividades y responsabilidades estipuladas para su rol dentro del plan de continuidad del negocio
- Apoyar al Equipo de Manejo de Crisis en los temas relacionados con la operatividad financiera, Administración y soporte de personal, Logística, Infraestructura Física, Asesoría Legal, etc.
- Actualizar los planes y procedimientos de continuidad de negocio
- Participar en los ejercicios y pruebas programadas
- Revisión de los contratos con proveedores y establecimiento de acuerdos de servicio

4.3 Equipos Plan de Emergencia de Ocupantes (OEP)

El Equipo del Plan de Emergencia de ocupantes (OEP), es el responsable de la atención de la emergencia para garantizar la integridad física de las personas, mediante la ejecución de los procedimientos (Incendio, Sismo o Terremoto, Explosión, Amenaza de Bomba, etc.).



Para un mayor entendimiento, refiérase al documento Plan de Emergencias.docx.

Principales Funciones:

- Conocer la política, objetivos y lineamientos del Plan de Continuidad de Negocio de la SSF
- Mantener informado al Equipo de Manejo de Crisis (EMC) sobre la evolución de la emergencia
- Participar en los ejercicios y pruebas programadas para continuidad de negocio



4.4 Equipos de Comunicaciones

El Equipo de Comunicaciones es el responsable del manejo y envío de las comunicaciones a todas las partes interesadas internas y externas a la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Principales Funciones:

- Conocer la política, objetivos y lineamientos del Plan de Continuidad de Negocio de la SSF
- Apoyar al Equipo de Manejo de Crisis (EMC) en los temas relacionados con el manejo y envío de las comunicaciones a todas las partes interesadas internas y externas a la Superintendencia del Subsidio Familiar
- Participar en los ejercicios y pruebas programadas para continuidad de negocio

4.5 Equipos Funcionales para la Operación

Los Equipos Funcionales para la Operación están conformado por los colaboradores responsables de los procesos misionales y de apoyo y su rol principal es la recuperación de la operatividad de las actividades identificadas como críticas en un evento de interrupción, mediante la ejecución de las estrategias y procedimientos definidos. Los Equipos Funcionales para la Operación están conformados de la siguiente forma:

- Control Financiero Contable de las Cajas de Compensación Familiar
- Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar
- Visitas a Entes Vigilados
- Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos



- Evaluación de Proyectos y límites máximos de inversión
- Planeación
- Estadística
- Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar
 - Registro y Control
 - Investigaciones
 - Medidas Especiales
- Interacción con el Ciudadano
- Gestión Financiera
 - Presupuesto
 - Contabilidad
- Gestión de Talento Humano
 - Nómina
- Gestión de Tecnología e Información
 - Mesa de Ayuda
 - Gestión Documental



Principales Funciones:

- Conocer la política, objetivos y lineamientos del Plan de Continuidad de Negocio de la SSF
- Cumplir con las actividades y responsabilidades estipuladas para su rol dentro del plan de continuidad del negocio
- Actualizar los planes y procedimientos de continuidad de negocio
- Participar en los ejercicios y pruebas programadas para continuidad de negocio
- Revisión de los contratos con proveedores y establecimiento de acuerdos de servicio

4.6 Equipos de Recuperación Tecnológica

Los Equipos de Recuperación Tecnológica están conformado por los Ingenieros del área de Gestión de Sistemas de Información y su rol principal es la recuperación de la infraestructura tecnológica en un evento de interrupción, mediante la ejecución de las estrategias y procedimientos definidos.

Los Equipos de Recuperación Tecnológica están conformados de la siguiente forma:

- Infraestructura



- Redes y Comunicaciones
- Bases de Datos
- Aplicaciones
 - SIGER
 - GTSS
 - Isolucion
 - SICOF
 - OfficeLegis
 - LOTUS
- Mesa de Ayuda

Principales Funciones:

- Conocer la política, objetivos y lineamientos del Plan de Continuidad de Negocio de la SSF
- Cumplir con las actividades y responsabilidades estipuladas para su rol dentro del plan de continuidad del negocio
- Actualizar los planes y procedimientos de recuperación tecnológica
- Participar en los ejercicios y pruebas programadas para continuidad de negocio
- Revisión de los contratos con proveedores y establecimiento de acuerdos de servicio

5. FASES CRONOLÓGICAS PLAN DE CONTINUIDAD

5.1 Manejo del Incidente

Es la fase cronológica del Plan de Continuidad de Negocio en la que se establecen las acciones a seguir desde el momento en que se percibe la crisis, pasando por las diferentes notificaciones y escalamientos hasta llegar al análisis y toma de decisiones de activar los Planes de Continuidad de Negocio por parte del Equipo de Manejo de Crisis (EMC).

A continuación, se presenta el flujo de actividades a realizar en esta fase por parte del Oficial de Continuidad de Negocio:

1. Recibir notificación sobre el incidente: Cualquier colaborador o usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar



2. Verificar si se encuentra en riesgo la integridad física de las personas: En caso afirmativo se deben ejecutar los procedimientos establecidos en el Plan de Emergencias de la Superintendencia.

3. Recibir notificación del incidente por parte de los Líderes de los Equipos Funcionales: El Oficial de Continuidad de Negocio quien es miembro del Equipo de Manejo de Crisis (EMC), deberá recibir la siguiente información:

- Tipo de evento
- Lugar de ocurrencia
- Hora de ocurrencia
- Causa probable
- Servicios activos y servicios afectados
- Otras áreas afectadas
- Heridos y fallecidos
- Instalaciones que pueden estar afectadas
- Impactos identificados

4. Verificar que la respuesta a la emergencia se active correctamente de acuerdo al Plan de Emergencias.

5. Recibir notificación por parte del Líder del Equipo DRP sobre el estado de la infraestructura tecnológica.

6. Hacer una primera evaluación del incidente y de acuerdo con la magnitud del suceso, definir que integrantes de los equipos de apoyo o Líderes de los Equipos Funcionales deben ser convocados.

7. Revisar la necesidad sobre la activación o no de los Planes de Continuidad de Negocio, de acuerdo con:

- Fecha del evento
- Hora de ocurrencia
- Tiempo estimado de solución
- Tiempos Objetivos de Recuperación (RTO) de los procesos afectados

8. Evaluar si el tiempo transcurrido desde el inicio del incidente es menor o igual a los Tiempos Objetivos de Recuperación (RTO) analizados en el punto anterior.

9. Realizar un resumen del incidente y dar a conocer al Equipo de Manejo de Crisis (EMC) el estado actual y las medidas adoptadas hasta el momento para que se realice el análisis respectivo y se tomen las decisiones del caso.



10. En coordinación con el Equipo de Manejo de Crisis (EMC) y los demás Equipos convocados, definir cuales Planes de Continuidad deben ser activados y que Equipos deben ser notificados y movilizados.

11. Coordinar con el Líder del Plan de Comunicaciones, todas las comunicaciones en crisis tanto externas como internas.



5.2 Movilización

Es la fase cronológica del Plan en la que se realiza la activación y el desplazamiento de los Equipos Funcionales y de Recuperación al Sitio Alternativo de Operación bajo esquema de trabajo en casa.

12. Coordinar la activación (o disponibilidad) del Sitio Alternativo de Operación.

13. Coordinar el traslado al esquema de trabajo en casa por parte de los colaboradores que conforman los Equipos Funcionales de Operación y de Recuperación.

5.3 Operación en Contingencia

Es la fase cronológica del Plan en la que se realiza ejecución de actividades y tareas que permitan continuar con los procesos críticos.

14. Coordinar la ubicación de los colaboradores en el Sitio Alternativo de Operación.

15. Realizar una reunión con los Líderes de los Equipos para revisar el estado en el cual quedaron los procesos y establecer la prioridad de los mismos en contingencia.

16. Solicitar a los Líderes de los Equipos, información del desarrollo de la operación y mantener informado al Equipo de Manejo de Crisis (EMC) sobre la evolución de la operación en contingencia.

17. Solicitar información sobre el estado de la recuperación del sitio principal y una estimación de la disponibilidad del sitio.



5.4 Retorno a la Normalidad

Es la fase cronológica del Plan en la que se verifica y evalúan los factores que garanticen la continuidad de las operaciones en el sitio principal. Para ello se define y coordina con los equipos la ejecución de una serie de actividades específicas acorde con el plan de trabajo definido que permita el adecuado y correcto retorno a la normalidad.

18. Recibir y analizar las evaluaciones generadas por los Líderes de los Equipos, sobre el estado de cada proceso, y definir el cronograma de retorno de acuerdo con las condiciones técnicas y operativas.

19. Realizar un resumen de las decisiones tomadas y las operaciones realizadas en contingencia

20. Recibir los reportes de novedades generados por cada uno de los Equipos Funcionales y De Recuperación.

21. Oficializar el calendario del retorno a la normalidad y coordinar que el traslado se realice de acuerdo con los lineamientos establecidos.

22. Notificar los Líderes de los Equipos el cierre del incidente y el cronograma de retorno

23. Coordinar y validar que el retorno a la normalidad se realice de acuerdo al cronograma y de forma organizada y eficiente.

24. Coordinar la oficialización del fin de la contingencia.

