

	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 01
	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	
	PLAN DE RECUPERACION DE DESASTRES DE LA SHT	Fecha Página 1 de 10

GUÍA PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES.

Elaborado por: Dpto TICs. **Responsables del manejo:** TICs y Lideres de Continuidad de la SHT
Revisó y aprobó: La oficina de Gestión Documental se encarga de revisar, verificar y aprobar los documentos definitivos.

	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	GESTION DOCUMENTAL	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012 Página 2 de 24

1. DEFINICIONES

BCP: Sigla en inglés (Business Continuity Plan) que hace referencia al Plan de Continuidad de Negocio, el cual integra el DRP, planes de contingencia y recuperación de procesos de la entidad, planes de emergencia, y plan de comunicación y administración de crisis.

BIA: Sigla en inglés (Business Impact Analisys), y hace referencia a un documento que identifica la disponibilidad requerida de la plataforma tecnológica para soportar los procesos de la entidad, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio a los usuarios internos y externos.

DRP: Sigla en inglés (Disaster Recovery Plan), que hace referencia al Plan de Recuperación ante Desastres de Tecnología, el cual define los procedimientos, estrategias, y roles y responsabilidades establecidos para recuperar y mantener el servicio de tecnología ante un evento de interrupción.

ERA: Sigla en inglés (Environment Risk Analisys), Análisis de Riesgos Ambientales en español, y hace referencia a un documento que relaciona los riesgos que pueden afectar la continuidad de la plataforma tecnológica de la entidad.

RAS: Sigla en inglés (Response Alternative and Solutions), y hace referencia a un documento que relaciona las diferentes alternativas y estrategias potenciales para recuperar y mantener el servicio de tecnología ante un evento de interrupción.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
GESTIÓN DOCUMENTAL	
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012
	Página 3 de 24

RPO: Sigla en inglés (Recovery Point Objetive), que corresponde a la cantidad de datos o información, en términos de tiempo, que tolera perder un proceso o servicio.

RTO: Sigla en inglés (Recovery Time Objetive), que corresponde al tiempo máximo de interrupción tolerable para un proceso, servicio, proveedor, sistema de información o plataforma tecnológica.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA CRÍTICA: Hace referencia a los sistemas de información, servidores, bases de datos, sistemas de almacenamiento y respaldo, equipos y enlaces de comunicación que son críticos para soportar los procesos y servicios de la entidad.

2. OBJETIVO

Definir el conjunto de actividades, roles y responsabilidades que permitan mantener la continuidad de la plataforma tecnológica de la entidad, en caso de la ocurrencia de un evento de desastre, interrupción mayor o un evento contingente.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
GESTION DOCUMENTAL	
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012
	Página 4 de 24

3. ALCANCE

Esta guía se enmarca en la protección de los sistemas y plataformas tecnológicas descritas a continuación y que soportan los procesos misionales de la entidad:

Componente	Descripción	RTO
Aplicaciones	PMS – Opera	
	POS - Micros	
	Materials	
	Labroides	
	Novasoft	
	Sistema Parqueadero	
	Nómina OPS	
Mensajería	Correo –e (G-Suite Google)	
Comunicaciones	Enlace Level3 - Huéspedes	
	Enlace Columbus – SHT	
	Enlaces ETB - Teléfonos	
	Central Telefónica	
	Móviles Corp. Movistar	
	Celufijos Movistar	
Servicios	Firewall, Switches	
	Respaldos - Backups	
Infraestructura	A/A, FM200	
	UPS	
Seguridad	Lenel Onguard	
	Cámaras	
Ingreso	HandPush –ADCEDA	
	Biostar - Comedor	

	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A. GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTION DOCUMENTAL	Versión: 3
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012 Página 5 de 24

4. RESPONSABLE

Líder de Recuperación ante desastres, Líder Continuidad de Negocios, Líderes de Continuidad de cada Proceso

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. El DRP está enfocado a la protección de la plataforma tecnológica que soporta los procesos misionales de la Sociedad Hotelera Tequendama, (Hospedaje, eventos, A&B.)

5.2. Supuestos: La efectividad en la ejecución de este documento guía, ante la ocurrencia de un evento de desastre, interrupción mayor o un evento contingente que afecte la plataforma tecnológica, se fundamenta en los siguientes supuestos:

- Se dispone de la infraestructura y recursos que soportan las estrategias de contingencia y recuperación para los sistemas críticos.
- Los funcionarios que ejecutan esta guía, o sus suplentes, se encuentran disponibles y no han sido afectados por el desastre.
- ***El desastre no afectó simultáneamente el Centro de cómputo principal y el Centro de Cómputo Alterno***
- ***El Centro de Cómputo Alterno estará habilitado para un promedio de 100 usuarios concurrentes.***

Elaborado por: Se debe especificar qué departamento o área de la sociedad es el dueño información establecida por el responsable designado por cada departamento o área para controlar y realizar la divulgación de este.

Revisó y aprobó: La oficina de Gestión Documental se encarga de revisar, verificar y aprobar los documentos definitivos.

	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	GESTION DOCUMENTAL	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012 Página 6 de 24

- Solo el funcionario responsable activará el DRP.
- Se han realizado las pruebas de las estrategias y procedimientos al menos 1 vez al año, y han funcionado.
- Los funcionarios han participado en las pruebas y capacitaciones realizadas.
- La realización de respaldos de las bases de datos e información se realiza de acuerdo a los procedimientos y frecuencias establecidas.

Nota: Los aspectos que se encontrarán en esta guía, en negrita y cursiva dependen de adquisición y funcionalidad de las estrategias de continuidad con la infraestructura contingente correspondiente.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
GESTION DOCUMENTAL	
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012
	Página 7 de 24

6. GUIA DEL PLAN DE RECUPERACION ANTE DESASTRES.

6.1. Escenarios de Desastre

Los escenarios de desastre, interrupción mayor o un evento contingente que contemplan esta guía son:

Centro de Cómputo / Data Center:



No disponibilidad del Data Center por:
Atentado
Incendio
Inundación
Daño en el sistema de A/A
Daño en el suministro Eléctrico

Infraestructura de Comunicaciones

No disponibilidad de los servicios de comunicaciones por fallas en:

- SWITCH CORE
- FIBRAS OPTICAS DE CONEXIÓN CON CENTROS DE CABLEADO
- ROUTER CORE
- ROUTER DE LAS COSTAS
- SWITCH DE PISO
- ENLACES DE COMUNICACIÓN CON ISP
- ENLACES DE COMUNICACIÓN





SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GESTION DOCUMENTAL

Versión: 3

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN
LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

Fecha 30/04/2012

Página 8 de 24

CON REGIONALES

- SWITCH DE UNA REGIONAL
- SWITCH DEL FIREWALL
- FIREWALL

Infraestructura de Servidores:



No disponibilidad de la infraestructura por fallas en:

SERVIDOR OPERA

SERVIDOR MICROS (4)

SERVIDOR MATERIALS

SERVIDOR NOVASOFT

SERVIDOR CENTRAL TELEFONICA (Virtualizado)

CONTACT CENTER, TARIFICADOR, GRABADOR,
ADVISER

SERVIDOR ORFEO (Virtualizado)

SERVIDOR PFSENSE

SERVIDOR BACULA

SERVIDOR BIOSTAR

SERVIDOR LENEL

SERVIDOR CAMARAS (Seguridad)

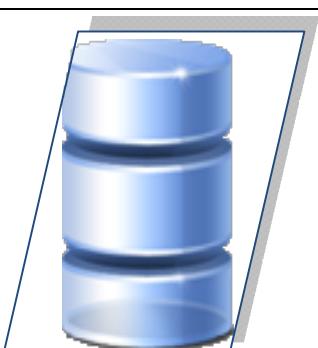
BPM (Nube Proveedor)

G-SUITE (Nube Proveedor)

HELPDESK (Nube Proveedor)

SERVIDOR SISTEMA PARQUEADERO

CORRUPCIÓN DE LA BASE DE DATOS
BORRADO O PÉRDIDA DE DATOS
FALLA TOTAL O PARCIAL DE LA SAN
FALLA TOTAL O PARCIAL DE LA SAN EN
AG-LOG
FALLA EN SWITCH CONEXIÓN A LA SAN
FALLA TOTAL O PARCIAL DEL SERVIDOR
DE RESPALDO





SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GESTION DOCUMENTAL

Versión: 3

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN
LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

Fecha 30/04/2012

Página 9 de 24

CUALQUIER ESCENARIO NO MENCIONADO ANTERIORMENTE, NO HA SIDO
CONSIDERADO EN EL PRESENTE DOCUMENTO GUIA.

6.2.Rolos y Responsabilidades

Rol	Antes del evento	Durante el Evento	Después del evento
Líder del DRP	<ul style="list-style-type: none">- Velar por la actualización del DRP y recursos requeridos.- Velar por la actualización, distribución y pruebas del DRP- Gestionar la consecución de los recursos para el DRP.- Comunicar a las personas que corresponda sobre la situación de contingencia.	<ul style="list-style-type: none">- Evaluar y activar el DRP y las estrategias de recuperación y contingencia.- Comunicar a Gerencia General sobre el estado de la operación de Contingencia.- Informar el momento en que opera en contingencia y que puede suceder con la prestación del Servicio- Liderar la operación bajo contingencia.- Comunicar a la dirección el desastre, interrupción o evento contingente.- Liderar el retorno a la normalidad.	<ul style="list-style-type: none">- Velar por la actualización del DRP acorde con los inconvenientes y oportunidades de mejora visualizados durante el evento de interrupción.- Informar a Gerencia General sobre el retorno a la normalidad y agradecer la comprensión y apoyo de todos en esta situación.
Líder de infraestructura, Líder de Redes y Comunicaciones, y Líder de Mesa de ayuda	<ul style="list-style-type: none">- Comunicar necesidades de ajuste- Participar en la ejecución de las pruebas al DRP	<ul style="list-style-type: none">- Evaluar el desastre, interrupción o evento contingente.- En caso de no contar con un contrato de mantenimiento vigente se debe tener un listado de posibles proveedores de	<ul style="list-style-type: none">- Reportar los inconvenientes y oportunidades de mejora del DRP

Elaborado por: Se debe especificar qué departamento o área de la sociedad es el dueño información establecida por el responsable designado por cada departamento o área para controlar y realizar la divulgación de este.

Revisó y aprobó: La oficina de Gestión Documental se encarga de revisar, verificar y aprobar los documentos definitivos.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GESTION DOCUMENTAL

Versión: 3

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN
LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

Fecha 30/04/2012

Página 10 de 24

		<p>acciones correctivas de solución.</p> <ul style="list-style-type: none">- Comunicar el evento al Líder del DRP- Verificar disponibilidad y notificar al personal requerido para atender el evento.- Ejecutar las guías de contingencia y recuperación.- Comunicar a los proveedores la activación del DRP.- Solicitar la corrección del componente afectado y realizar seguimiento de la solución.- Estar atentos para dar una correcta información a las personas que lo requieran.- Mantener informado al Líder del DRP	
Líder de seguridad Informática	<ul style="list-style-type: none">- Coordinar actividades de entrenamiento, documentación y actualización del DRP.- Coordinar las actividades de pruebas del DRP.	<ul style="list-style-type: none">- Proveer soporte a los profesionales especializados.- Notificar al proveedor de Centro de Cómputo Alterno (si aplica).- Gestionar el alistamiento y disponibilidad del Centro de Cómputo Alterno.- Coordinar con los	<ul style="list-style-type: none">- Actualizar el DRP, de acuerdo con los inconvenientes y oportunidades de mejora encontrados.

Elaborado por: Se debe especificar qué departamento o área de la sociedad es el dueño información establecida por el responsable designado por cada departamento o área para controlar y realizar la divulgación de este.

Revisó y aprobó: La oficina de Gestión Documental se encarga de revisar, verificar y aprobar los documentos definitivos.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GESTION DOCUMENTAL

Versión: 3

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN
LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

Fecha 30/04/2012

Página 11 de 24

	<ul style="list-style-type: none">- Identificar los recursos requeridos para la operación del DRP.	<p>responables el desplazamiento al Centro de Cómputo Alterno, de los funcionarios que activarán la infraestructura. (Si aplica)</p> <ul style="list-style-type: none">- Mantener informado al Líder del DRP	
Apoyo Logístico	<ul style="list-style-type: none">- Participar en la ejecución de las pruebas al DRP	<ul style="list-style-type: none">- Apoyar a los involucrados en el DRP, en actividades administrativas y logísticas ante una contingencia, entre otras.- Suministro de información de contrato- Logística de desplazamiento, si es requerido- Contacto de proveedores, si es requerido	<ul style="list-style-type: none">- Reportar los inconvenientes y oportunidades de mejora del DRP

6.3. Árbol de llamadas

Cuando se presente un desastre, interrupción o evento contingente, se debe seguir la siguiente cadena de llamadas:

Grafico:

Los datos de contacto para los funcionarios que ejercen estos roles se encuentran en el Anexo 01 del presente documento.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
GESTION DOCUMENTAL	
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012
	Página 12 de 24

6.4. Actividades de notificación, evaluación y activación del DRP

6.4.1.Los usuarios deben reportar el incidente a la mesa de ayuda cuando:

- NO se pueden utilizar los sistemas de información.
- NO hay red de comunicaciones
- NO hay servicio de correo electrónico
- NO hay acceso a los archivos electrónicos centralizados
- CUALQUIER otro evento de tecnología que afecte la prestación del servicio.

6.4.2. El personal administrativo (Seguridad, Servicios Generales) deben reportar el incidente a la mesa de ayuda o Líder del centro de cómputo cuando:

- SUENA la alarma del centro de cómputo
- HAY inundación en cualquier piso
- HAY un conato de incendio en el piso donde se encuentre ubicado el centro de cómputo
- CUALQUIER otro evento que afecte o pueda afectar el centro de cómputo

6.4.3.La mesa de ayuda debe atender el incidente, Dependiendo del caso como uno de los siguientes: Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico, y se continua con la ejecución de esta guía si:

- El incidente afecta la disponibilidad de los sistemas, a nivel general.
- El incidente afecta la disponibilidad de la red de comunicaciones a nivel general.
- Ningún usuario tiene acceso al correo electrónico.
- Ningún usuario puede acceder a sus archivos electrónicos centralizados.

En cualquiera de los casos, debe escalarlo a los funcionarios responsables.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
GESTION DOCUMENTAL	
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012
	Página 13 de 24

6.4.4. El profesional especializado de la plataforma afectada debe realizar un diagnóstico sobre el incidente presentado, teniendo en cuenta:

- Naturaleza e impacto del incidente.
- Estrategias definidas en el DRP aplicables u otras soluciones potenciales
- Tiempo estimado de solución del incidente.

Finalmente, comunicarse con el Director de TICs para informar los resultados del diagnóstico.

6.4.5. El Director de TICs define si se activa o no el Centro de Cómputo Alterno, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Si el evento afectó considerablemente el Centro de Cómputo Principal
- Si la solución en sitio dura más de 24 horas.

6.4.6. En caso de que se active, el líder de seguridad debe comunicar la activación al proveedor, teniendo en cuenta:

Fecha y hora a partir de la cual se da inicio a la activación.

Funcionarios de la entidad que estarían en el proceso de activación, para que se tramiten los permisos de acceso correspondientes.

6.4.7. El Líder de Infraestructura, coordina la ejecución de las actividades para recuperar la plataforma en el Centro de Cómputo Alterno, teniendo en cuenta:

- Enrutamiento y activación de las comunicaciones hacia el Centro de Cómputo Alterno.
- Detención de la replicación de datos
- Verificación de la disponibilidad de información en el Centro de Cómputo Alterno



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
GESTION DOCUMENTAL	
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012
	Página 14 de 24

- Activación servicio de controladores de dominio y sistema operativo en servidores
- Activación servicio de bases de datos y aplicaciones.

6.4.8. El Líder de infraestructura, verifica la disponibilidad de la plataforma desde el

Centro de Cómputo Alterno, teniendo en cuenta:

- Acceder a los sistemas de información
- Realizar pruebas sobre los sistemas de información

6.4.9. El Director de TICs, define si comunica o no el incidente a la Alta Dirección, caso en el cual se realizarían las actividades de manejo de crisis.

6.4.10. El Líder responsable de la plataforma afectada, activa las estrategias de contingencia locales, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Si es un evento que afectó las comunicaciones,

- Configurar el Swicth de contingencia, en caso de falla en el switch Core.
- Contactar al proveedor de comunicaciones, en caso de falla en router de conexión con intendencias, falla en router ubicado en cada intendencia, falla en enlaces con ISP, o falla en enlace con intendencias regionales.
- Enrutar el tráfico por los demás switch que componen el stack, en caso de una falla de la fibra óptica de uno de ellos.
- Utilizar el switch de piso como contingencia ante falla de un switch de piso en un centro de cableado.
- Configurar el firewall de contingencia, en caso de falla del equipo principal.

Si es un evento que afectó la infraestructura de servidores, habilitar el servidor en la nube con las imágenes mas recientes, en caso de falla de alguno de los siguientes servidores: NOVASOFT, SGDOC



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
GESTION DOCUMENTAL	
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012
	Página 15 de 24

Si es un evento que afectó la infraestructura de Bases de datos, almacenamiento y Respaldo

Recuperación de información y bases de datos desde los respaldos, en caso de corrupción de alguna base de datos y borrado o pérdida de datos.

Qué hacer en caso de que la falla afecte a un equipo que no se encuentra en garantía, o contrato de mantenimiento?

- El Líder responsable de la plataforma afectada solicita la contratación urgente de los servicios y equipos necesarios para solucionar el incidente.
- El Director de Informática realiza la gestión para la contratación o compra de los servicios y/o equipos necesarios para solucionar el incidente.
- El Líder responsable de la plataforma afectada coordina la solución con el proveedor contratado.
- El Director de Informática comunica la solución del incidente a la entidad
-
- El Director de Informática , en conjunto con los profesionales especializados, definen la estrategia de retorno a la normalidad, , teniendo en cuenta:
 - Fecha del retorno a operación normal.
 - Consideraciones especiales a aplicar en el proceso de retorno.
 - Consideraciones especiales con respecto a la recuperación de la información y la integridad de los datos, cuando aplique.
-

Elaborado por: Se debe especificar qué departamento o área de la sociedad es el dueño información establecida por el responsable designado por cada departamento o área para controlar y realizar la divulgación de este.

Revisó y aprobó: La oficina de Gestión Documental se encarga de revisar, verificar y aprobar los documentos definitivos.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
GESTION DOCUMENTAL	
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012
	Página 16 de 24

- Sincronización entre los centros de cómputo, cuando se operó en el Centro Alterno de Cómputo, si aplica.
- El Líder del DRP, en conjunto con los funcionarios que participaron en la atención del incidente, documentan el incidente e identifican oportunidades de mejora para fortalecer el DRP.
- Se realiza el cierre del incidente, interrupción mayor o evento contingente, y se continúa con la ejecución del procedimiento de acciones preventivas y correctivas del SGSI.

6.4.11. Actividades de manejo de crisis

A Continuación se listan las actividades y consideraciones necesarias para el manejo de una crisis que afecte o pueda afectar la reputación, imagen, u operación de la Sociedad Hotelera Tequendama

6.4.11.1. El Director de Informática comunica a la Alta Dirección, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Sistemas y servicios afectados
- Resultados del diagnóstico
- Acciones realizadas
- Tiempo estimado para normalización
- Riesgos a los que está expuesta la entidad por el desastre presentado, y las alternativas disponibles
- Decisiones que debe tomar la alta dirección.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
GESTION DOCUMENTAL	
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012
	Página 17 de 24

6.4.11.2. La Alta Dirección (Equipo de Manejo de Crisis) evalúa la crisis y el impacto que puede tener para la reputación, imagen u operación de la entidad, al igual que define las acciones para afrontar la crisis.

6.4.12. La Alta Dirección, a través de los voceros o funcionarios delegados, comunicará la crisis a nivel interno y externo, en caso de ser requerido, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- ¿Qué información concreta se tiene sobre la crisis (incidente presentado, diagnóstico, tiempo de solución)?
- ¿Qué información está en proceso de verificación e investigación?
- ¿Qué información válida se puede comunicar inmediatamente (mensaje)?
- ¿Qué información se debe manejar al interior de la entidad?
- ¿Quiénes fueron afectados por la crisis (audiencia)?
- ¿Qué otras audiencias deberían saber sobre la crisis?
- ¿Cómo se comunicará la información a los interesados o afectados (medio)?

La comunicación de la crisis deberá considerar los siguientes principios:

- **Informar rápida y periódicamente:** Ante una situación de crisis de alto impacto, la entidad debe establecerse como fuente primaria de información, asimismo, debe comunicar periódicamente la evolución de la atención de la crisis para evitar malos entendidos, especulaciones y rumores. Estos elementos le permitirán generar confianza y credibilidad con sus audiencias.
- **Decir la verdad:** Ser honestos en los comunicados, sin embargo no significa transmitir TODA la información, sólo aquella que es suficiente

Elaborado por: Se debe especificar qué departamento o área de la sociedad es el dueño de la información establecida por el responsable designado por cada departamento o área para controlar y realizar la divulgación de este.

Revisó y aprobó: La oficina de Gestión Documental se encarga de revisar, verificar y aprobar los documentos definitivos.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
GESTION DOCUMENTAL	
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012
	Página 18 de 24

para generar confianza y tranquilidad en la audiencia. Podrá existir información confidencial que deberá ser tratada como tal y no se necesite transmitir a los interesados.

- **Emitir reportes lo más exactos posibles:** Publicar la información que se tiene disponible, siempre y cuando ésta haya sido validada. No especular, adivinar ni presentar situaciones hipotéticas.
-

Las audiencias a considerar en la comunicación de la crisis son:

- Sociedades inspeccionadas, vigiladas y/o controladas
- Usuarios externos de los productos y/o servicios de la entidad.
- Funcionarios
- Opinión Pública
- Gobierno y Autoridades
- Líderes de Opinión
- Contratistas y Proveedores

6.4.12.1. La Alta Dirección, o los funcionarios designados por esta, deberán realizar monitoreo permanente de la crisis y tomar las decisiones que correspondan para continuar con la mitigación del mismo. Se debe tener en cuenta:

- ¿Qué información circula en los medios de comunicación?
- ¿Qué información circula a nivel interno?
- ¿Qué impacto sobre la crisis tiene la información que está circulando en los medios?
- ¿Se requerirá realizar nuevos comunicados?

Elaborado por: Se debe especificar qué departamento o área de la sociedad es el dueño de la información establecida por el responsable designado por cada departamento o área para controlar y realizar la divulgación de este.

Revisó y aprobó: La oficina de Gestión Documental se encarga de revisar, verificar y aprobar los documentos definitivos.

	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 3
	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	GESTION DOCUMENTAL	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012 Página 19 de 24

6.4.12.2. nnj

6.4.12.3.

6.5. Actividades de mantenimiento

Es responsabilidad del Líder del DRP la actualización de las nuevas versiones al DRP, y la comunicación de las mismas a todos los funcionarios involucrados en el mismo.

La actualización y mantenimiento al DRP se debe realizar:

- Cuando ha transcurrido un año desde la última actualización.
- Cuando han ocurrido cambios en la plataforma tecnológica objeto del alcance de esta guía.
- Cuando los resultados de las pruebas requieren actualización del DRP o sus procedimientos.
- Cuando hay cambios en el personal que operaría el DRP.
- Cuando los resultados de auditorías así lo indican.

Algunas actividades a realizar para mantener vigente el DRP, son:

No	Actividad	Responsable	Frecuencia
1.	Actualización de los procedimientos de recuperación y contingencia de la plataforma tecnológica	Líderes de los procesos	Cada vez que se realice un cambio a la infraestructura de producción o se realice una prueba de contingencia
2.	Sincronización de la configuración de la infraestructura respaldada en el Centro de Cómputo Alterno (Incluyendo replicación de data)	Líder de Infraestructura Líder de redes y comunicaciones	Permanente
3.	Monitoreo de la infraestructura respaldada en el Centro de Cómputo Alterno, para verificar su disponibilidad en caso de que se presente un evento	Líder de Infraestructura	Permanente

Elaborado por: Se debe especificar qué departamento o área de la sociedad es el dueño información establecida por el responsable designado por cada departamento o área para controlar y realizar la divulgación de este.

Revisó y aprobó: La oficina de Gestión Documental se encarga de revisar, verificar y aprobar los documentos definitivos.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GESTION DOCUMENTAL

Versión: 3

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN
LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

Fecha 30/04/2012

Página 20 de 24

4.	Ejecución de pruebas periódicas para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas respaldados	Profesionales Especializados	Cada trimestre
5.	Ejecución del procedimiento de respaldo de datos de la infraestructura tecnológica	Líder de Infraestructura	Permanente
6.	Obtener imagen del sistema de servidores y equipos de red.	Líder de Infraestructura Líder de redes y comunicaciones	Semestral o cada vez que se realice un cambio a la infraestructura de producción o se realice una prueba de contingencia

6.6. Actividades de prueba

La programación y metodología a utilizar en la realización de pruebas al DRP están relacionadas en el Procedimiento de Gestión al Plan de Recuperación ante Desastres

6.7. Distribución de la guía: Plan de recuperación ante desastres:

Este documento guía deberá ser entregado bajo las siguientes consideraciones:

- Se debe entregar una copia final COMPLETA del DRP a:
 - Director de Informática
 - Líder de Seguridad Informática
 - Líder de Infraestructura
 - Administrador de Redes y Comunicaciones
 - Proveedor de Centro de custodia.

Las diferentes copias del documento guía deben ser controladas, y cada que se cambie de versión, se deberá recoger las versiones anteriores.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GESTION DOCUMENTAL

Versión: 3

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN
LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

Fecha 30/04/2012

Página 21 de 24

6.8. Recursos mínimos requeridos:

La infraestructura necesaria para soportar los procesos misionales de la entidad que

serán recuperados en una contingencia son:

Cant.	Servidor	Marca	Procesadores	Memoria	Almacenamiento	Servicios y Software Instal
1	OPERA					Opera
1	Docserver - Servidor de archivos del sistema de información documental				1	<ul style="list-style-type: none">- Windows 2003 Server Standard-
1	NOVASOFT – Servidor Base de datos SQL Server				<u>Interno:</u> <u>Externo:</u> GB	<ul style="list-style-type: none">- Windows 2003 Server Standard- SQLServer 2000 Standard.
1	SQL SERVER - Base de datos SQL Server			4 GB	<u>Interno:</u> Cuatro (4) discos <u>Externo:</u>	<ul style="list-style-type: none">- Windows 2003 Server Standard- Microsoft SQL Server 2000 Standard,
1		HP ML370 G4		4 GB	<u>Interno:</u>	<ul style="list-style-type: none">- Windows 2003 Server Standard

Elaborado por: Se debe especificar qué departamento o área de la sociedad es el dueño información establecida por el responsable designado por cada departamento o área para controlar y realizar la divulgación de este.

Revisó y aprobó: La oficina de Gestión Documental se encarga de revisar, verificar y aprobar los documentos definitivos.

	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A. GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTION DOCUMENTAL	Versión: 3
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012 Página 22 de 24

7. Actividades de Recuperación y contingencia

A continuación se definen las guías o pasos a seguir para recuperar los componentes de la plataforma tecnológica:

7.1. En caso de falla de un servidor (Virtualizado en la nube del proveedor)

- 7.1.1. Conectarse a la nube del proveedor donde se encuentran los servidores virtualizados.
- 7.1.2. Habilitar el(s) servidor(es) clones de los afectados.
- 7.1.3. Cargar la última imagen del servidor afectado
- 7.1.4. Restaurar la última copia full del servidor afectado
- 7.1.5. Restaurar la última copia diferencial del servidor afectado
- 7.1.6. Restaurar la última copia incremental del servidor afectado
- 7.1.7. Habilitar las estaciones de trabajo
- 7.1.8. Comunicar a todos los integrantes de equipo de Continuidad que se deben usar los vínculos de contingencia para acceder al sistema afectado.
- 7.1.9. En caso que las estaciones de trabajo también hayan sido afectadas se deben enviar las URLs por correo electrónico para que una vez los usuarios tengan estaciones de trabajo puedan acceder.
- 7.1.10. Solicitar que los usuarios hagan pruebas de registro, consulta, impresión; para confirmar que todo está operativo.

7.2. En caso de falla de un servidor local

- 7.2.1. Adquirir uno de similares características
- 7.2.2. Asegurarse que traiga el mismo sistema operativo que el servidor que falló.

	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A. GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTION DOCUMENTAL	Versión: 3
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Fecha 30/04/2012 Página 23 de 24

7.2.3.Instalar actualizaciones

7.2.4.Montar última imagen realizada al servidor.

7.2.5.Restaurar la última copia full del servidor afectado

7.2.6.Restaurar la última copia diferencial del servidor afectado

7.2.7.Restaurar la última copia incremental del servidor afectado

7.2.8.Solicitar que los usuarios hagan pruebas de registro, consulta, impresión; para
confirmar que todo está operativo

7.3. En Caso de falla del Firewall

7.4. En caso de falla de un switch

7.5. En caso de falla eléctrica

7.6. En caso de inundación

7.7. En caso de no poder tener acceso al edificio

7.8.

7.9.

7.10. Anexos y registros

8. III



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GESTION DOCUMENTAL

Versión: 3

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS EN
LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

Fecha 30/04/2012

Página 24 de 24

CAMBIO Y/O ACTUALIZACIONES		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
07/12/2016	Se agrega contenido relacionado al marco metodológico. Se agregan términos para aclarar los alcances del documento	Oficial Seguridad informática.

Elaborado por: Se debe especificar qué departamento o área de la sociedad es el dueño información establecida por el responsable designado por cada departamento o área para controlar y realizar la divulgación de este.

Revisó y aprobó: La oficina de Gestión Documental se encarga de revisar, verificar y aprobar los documentos definitivos.