

 Alcaldía Municipal	PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO T 891.500.269-2	 modelo integrado de planeación y gestión	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PLAN INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 3
			FECHA: 01-04-2022



DEPARTAMENTO
 ADMINISTRATIVO DE
 DESARROLLO
 INSTITUCIONAL

**PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION, 2023
 ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANDER DE QUILICHAO CAUCA,
 VIGENCIA 2023**

ADMINISTRACIÓN
 MUNICIPAL
 QUILICHAO VIVE
 2020 - 2023



 <p>PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO T 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA:01-04-2022

CONTENIDO

1. OBJETIVOS	3
1.1 General	3
1.2 Específicos	3
2. ALCANCE.....	4
3. CONTEXTO NORMATIVO	4
4. JUSTIFICACIÓN.....	5
5. RESPONSABLES.....	5
6. SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA DE TI	6
6.1 Servicios de TI	6
6.2 Infraestructura.....	8
7. ANÁLISIS DE RIESGOS	9
8. DEFINICIÓN PLAN DE CONTINGENCIA.....	9

Tablas

Tabla 1 Contexto Normativo	4
Tabla 2 Descripción catálogo de Servicios de TI.....	6
Tabla 3 Sedes Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao	8
Tabla 4 Definición Plan de Contingencia por escenarios	9

 <p>PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO TEL 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA:01-04-2022

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía municipal de Santander de Quilichao – Cauca, al igual que otras entidades públicas, se apoya en el uso de la tecnología para llevar a cabo sus procesos y mejorar la relación con los ciudadanos.

El uso de tecnología implica aspectos importantes, tales como, garantizar los tres pilares de la información (Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad) que se procesa y administra, para ello se deben implementar medidas que permitan mitigar los riesgos de pérdida de información o suspensión en la prestación de los servicios.

En caso de presentarse una contingencia, poder restaurar los servicios o recuperar información en el menor tiempo posible.

Es así como el Plan de Contingencia se convierte en una herramienta que reúne un conjunto de procedimientos para mantener en operación los diferentes procesos, asegurar la infraestructura tecnológica y el recurso humano en caso de presentarse un evento interno o externo.

1. OBJETIVOS

1.1 General

Definir responsabilidades, acciones y procedimientos que se deben realizar en caso de presentarse cualquier evento que afecte la infraestructura tecnológica de la alcaldía municipal de Santander de Quilichao y, por ende, la suspensión de servicios a los usuarios tanto internos como externos.

1.2 Específicos

1. Establecer lineamientos precisos que permitan la recuperación de los servicios tecnológicos en el menor tiempo posible.
2. Restablecer en el menor tiempo posible el funcionamiento de la infraestructura tecnológica en el momento que se presente un evento, para minimizar el impacto en los procesos de la entidad que tienen apoyo tecnológico.
3. Definir el personal técnico capacitado responsable de las actividades a desarrollar antes, durante y después de un evento.
4. Identificar y analizar los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad y que pueden afectar la infraestructura tecnológica de la entidad, tanto a nivel software como hardware.
5. Prevenir o minimizar daños físicos en los recursos tecnológicos de la entidad.

 <p>PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO TEL 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA:01-04-2022

2. ALCANCE

El Plan de Contingencia de TI de la alcaldía municipal de Santander de Quilichao es aplicable a todas las dependencias que la conforman e incluye todos los elementos tecnológicos hardware y software con los que cuenta la entidad, como son: Servidores, equipos de cómputo, infraestructura de la red de datos, Sistemas de Información, Bases de Datos y también al personal que labora en ella.

3. CONTEXTO NORMATIVO

A continuación, se relaciona la normativa que reglamenta el Plan de Contingencias TIC de la alcaldía municipal de Santander de Quilichao.

Tabla 1 Contexto Normativo

Marco Normativo	Descripción
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.
Conpes 3854, del 11 de abril de 2016	Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atender contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 del 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.

 <p>PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO TEL 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA:01-04-2022

Marco Normativo	Descripción
Decreto 1377 de 2013	Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
Decreto 2157 de 2017	Por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la ley 1523 de 2012.
CONPES 3701-2011	Lineamientos de Política para Ciberseguridad y Ciberdefensa Estrategia Nacional de Ciberseguridad y Ciberdefensa.
CONPES 3854 - 2016	Política Nacional de Seguridad Digital.
ISO 22301:2019	Seguridad y resiliencia - Sistemas de gestión de la continuidad del negocio. Requisitos.
GTC-ISO/IEC 27031:2016	Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Directrices para la preparación de la tecnología de información y las comunicaciones para la continuidad de negocio
ISO 22317:2015	Seguridad social - Sistemas de gestión de la continuidad del negocio - Directrices para el análisis de impacto empresarial (BIA).
NTC-ISO/IEC 27001:2013	Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos.
Lineamientos MINTIC LI.ST.05, LI.ST.09, LI.ST.10, LI.ST.13 - 2015	Orientaciones de carácter general que corresponden a una disposición o directriz que debe ser implementada en las entidades del Estado colombiano, específicamente en operación y soporte de los servicios tecnológicos.

7. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, la alcaldía municipal de Santander de Quilichao no cuenta con un plan de contingencia adecuado para atender eventos que puedan afectar el buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica, afectando la continuidad de los servicios que hacen uso de la misma.

8. RESPONSABLES

El coordinador del área TIC de la alcaldía municipal de Santander de Quilichao o el que haga sus veces, será el encargado de ejecutar el plan de contingencia con el apoyo del equipo de trabajo de la oficina TIC de la entidad.

 <p>PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO TEL 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA:01-04-2022

9. SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA DE TI

6.1 Servicios de TI

Los servicios tecnológicos que ofrece la oficina TIC están pensados para garantizar el correcto funcionamiento de la arquitectura tecnológica de la entidad, dando respuesta oportuna a los requerimientos que se presenten.

Tabla 2 Descripción catálogo de Servicios de TI

Nombre	Descripción Funcional
Acceso a internet por WIFI	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 100 Mbps de bajada, 20 Mbps de subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente
Acceso a la Intranet	Acceso a la red protegida para el uso de los recursos tecnológicos. (Aplicaciones, impresoras, Telefonía IP, etc.)
Acceso a internet	Acceso a internet. Con una velocidad de 100 Mb de bajada, 20 Mb de subida.
Administración configuración servicio de correo electrónico	Consiste en la asignación de cuentas a los funcionarios y configuración de clientes de correo en los equipos de la entidad, gestión de novedades ante el operador externo.
Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.
Plataforma de mesa de servicio	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Aplicación
Telefonía IP	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución.
Antivirus	Instalación de software que detecta y elimina virus informáticos y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.
Gestión de equipos de cómputo y periféricos	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software base de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad
Servicio de Instalación de	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas

 <p>PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO TEL 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA:01-04-2022

Nombre	Descripción Funcional
software en Equipos de computo	
Videollamadas	Acceso de servicio de video llamada a través de (Teams, Meet, Zoom, etc.)
Página web institucional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad. Gestión compartida con operador externo.
Sitio Intranet	Sitio web institucional que integra información sobre servicios internos, trámites, noticias, eventos de interés, políticas, normatividad.
Administración de licencias de software	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización.
Almacenamiento de datos e información	Servicio que se encarga de almacenar datos e información en repositorios y bases de datos.
Administrar repositorios de archivos.	Permite a los usuarios dentro de la entidad tener acceso a los archivos digitalizados de cada dependencia.
Respaldo y recuperación de datos e información	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos, así como la recuperación de estos en caso de pérdida o alteración indebida
Pruebas de vulnerabilidades	Servicio que se encarga de realizar pruebas de vulnerabilidades a la arquitectura de TI.
Administración configuración directorio activo.	Permite organizar y gestionar todos los recursos de red en la entidad: cuentas de usuarios, dominios, equipos, privilegios o permisos, políticas de seguridad.
Hosting	Servicio de alojamiento de componentes de software en Servidores físicos o virtuales.
DNS	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.
Soporte de primer nivel en línea y remoto.	Servicio que se encarga de brindar soporte inicial, responsable de las incidencias básicas de los clientes.

 <p>PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO TEL 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA:01-04-2022

Nombre	Descripción Funcional
Gestión de incidentes y solución de problemas.	Servicio que tiene como objetivo prevenir o reparar en el menor tiempo posible cualquier interrupción o retraso que afecte a la calidad del servicio minimizando el impacto en las actividades de la entidad.
Administración de servidores (locales y en hosting).	Servicio que se encarga del monitoreo, mantenimiento hardware y software, entre otras importantes tareas de gestión, permitiendo la disponibilidad de los servicios.
Monitoreo desempeño de infraestructura de red.	Consiste en la revisión y supervisión de las actividades que se realizan a través de la infraestructura tecnológica, lo que permite identificar patrones de uso y comportamientos en la red, para implementar estrategias de aprovechamiento de recursos y la revisión de amenazas cibernéticas.
Administración de infraestructura de red.	Consiste en la revisión y supervisión de todos los elementos hardware y software de la red, para identificar fallos, mejorar el rendimiento y garantizar la calidad en los servicios.
Gestión de mejoras a funcionalidades en aplicaciones suministradas por terceros	Se encarga de recoger y analizar las peticiones o sugerencias de los usuarios, para luego trasladar el requerimiento de mejora al proveedor de la aplicación
Administrar publicaciones de contenido en la web.	Permite a los usuarios publicar información de interés en el sitio web de la entidad.
Mantener dispositivos de impresión, escaneo, fax.	Servicio que se encarga de los mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad
Apoyo técnico en la toma de decisiones.	Consiste en asesorar a la entidad y sus dependencias en la adquisición, implementación y uso de las tecnologías de la información para conseguir sus objetivos.

6.2 Infraestructura

La infraestructura tecnológica que soporta los servicios y procesos de la alcaldía está conformada por servicios de conectividad, elementos software (aplicaciones, sistemas de información) y elementos físicos (Router, Switches, puntos de acceso, etc.) Distribuidos en las nueve sedes de la entidad.

Tabla 3 Sedes Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao

 <p>PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO TEL 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA:01-04-2022

Ubicación	Elementos
CAM	Centro de cableado principal (Servidores, Router, Switches, Access Point, Transceiver Fibra), Equipos de cómputo y teléfonos.
Casa Consistorial	Switches, Access Point, Transceiver Fibra, Equipos de cómputo, impresoras, scanner y teléfonos.
Casa de Justicia	Switches, Access Point, Transceiver Fibra, Equipos de cómputo, impresoras, scanner y teléfonos.
Secretaría de Movilidad	Switches, Access Point, Transceiver Fibra, Equipos de cómputo, impresoras, scanner y teléfonos.
Biblioteca	Switches, Access Point, Equipos de cómputo, impresoras, scanner y teléfonos.
CRAV	Switches, Access Point, Transceiver Fibra, Equipos de cómputo, impresoras, scanner y teléfonos.
Infraestructura	Switches, Access Point, Equipos de cómputo, impresoras, scanner y teléfonos
Centro Vida	Equipos de cómputo, impresoras, scanner y teléfonos.

10. ANÁLISIS DE RIESGOS

En esta etapa se procede a identificar y a evaluar los posibles riesgos a los que está expuesta la arquitectura de red de la entidad y definir cuál sería el impacto en caso de daño permanente. Después, se establecen los procedimientos necesarios para minimizar o eliminar el impacto (daño de equipos o pérdida de información) en caso de materializarse uno de los riesgos.

Tipos de riesgo¹

- ✓ Riesgos Tecnológicos: Fallas en el fluido eléctrico, sabotaje Informático, fallas en el Centro de Datos, fallas en elementos de red tanto de telecomunicaciones como eléctricos.
- ✓ Riesgos Humanos: Hurto, protestas, falta de capacitación, problemas de terceros involucrados en el soporte a un servicio, problemas con los proveedores de insumos o subproductos.
- ✓ Desastres Naturales: Sismos, Incendios, Inundaciones, etc.

11. DEFINICIÓN PLAN DE CONTINGENCIA

Tabla 4 Definición Plan de Contingencia por escenarios

¹ Articles-5482_G10_Continuidad_Negocio MINTIC.

 <p>PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO TEL 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA:01-04-2022

Categorías	Escenario	Actividades
Red Eléctrica	Fallas en el fluido eléctrico red normal (no regulada)	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica la red eléctrica de la entidad para determinar el tipo de falla que se está presentando, si la falla es interna se reporta a la dependencia encargada, si es externa se informa a la entidad prestadora del servicio. Se verifica que el sistema de energía fotovoltaico esté funcionando correctamente (brinda soporte al centro de datos). Provisionalmente, si se requiere, se hace el cambio de algunos equipos a la red regulada. Si la falla persiste se solicita a la dependencia encargada (Secretaría de infraestructura) la instalación provisional de fuentes de energía alterna como plantas eléctricas. <p>Impacto a mitigar: Suspensión servicios alcaldía, fallas en los equipos de cómputo e impresoras de los funcionarios, lo que afecta la prestación de los servicios de la entidad.</p>
	Fallas en el Fluido Eléctrico red regulada	<ul style="list-style-type: none"> Se valida que las UPS se encuentren encendidas. Se verifica la red eléctrica regulada (Tableros y cableado) de la entidad para determinar el tipo de falla que se está presentando y reportar a la dependencia encargada. Provisionalmente, si se requiere, se hace el cambio de algunos equipos críticos a la red no regulada. <p>Impacto a mitigar: Fallas en los equipos del centro de datos y afecta los servicios que presta la entidad.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Se determina que segmento de red se ve afectado por el daño (usuarios). Se verifica la red de datos de la entidad para determinar el equipo que presenta la falla. Si la oficina TIC o el Almacén cuenta con equipo de backup se hace el cambio y se restablece el servicio.

 <p>PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO TEL 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 01-04-2022

Categorías	Escenario	Actividades
Red Datos, Internet y Seguridad	Problemas dispositivos de Red: Falla Parcial	<ul style="list-style-type: none"> • Si no hay equipo de backup, se da conectividad temporal a equipos críticos para el funcionamiento de la entidad. • Se hace cotización para reemplazo del dispositivo (Almacén). • Se hace la compra del elemento a reemplazar (Almacén). • Se instala el elemento y se restablece la conectividad. <p>Impacto a mitigar: Falla temporal en algunos servicios de la entidad.</p>
	Problemas dispositivos de Red: Falla Total	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica la red de datos de la entidad para determinar el o los equipos que presentan fallas. • Si la oficina TIC o el Almacén cuenta con equipo de backup se hace el cambio y se restablece el servicio. • Si no hay equipo de backup, se hace cotización para reemplazo de dispositivo(s) (Almacén). • Se hace la compra del elemento a reemplazar (Almacén). • Se instala el elemento y se restablece la conectividad. <p>Impacto a mitigar: Suspensión servicios prestados por la entidad que hacen uso de conectividad.</p>
	Problemas en Dispositivo Seguridad: Falla Parcial	<ul style="list-style-type: none"> • Para no afectar la prestación de servicios y garantizar la seguridad de la información de la entidad, se habilita dispositivo de backup. • Se valida que el equipo se encuentre encendido y tenga conectividad a la red. • Se verifica el dispositivo para determinar el tipo de fallo que está presentando (Software o Hardware). • Se corrige el fallo y se habilita el equipo. <p>Impacto a mitigar: Riesgo para la seguridad de la información en la entidad.</p>

 <p>PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO TEL 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA:01-04-2022



Categorías	Escenario	Actividades
	Problemas en los Dispositivos Seguridad: Falla Total	<ul style="list-style-type: none"> • Para no afectar la prestación de servicios y garantizar la seguridad de la información de la entidad, se habilita dispositivo de backup. • Se valida que el equipo se encuentre encendido y tenga conectividad a la red. • Se verifica el dispositivo para determinar el tipo de fallo que está presentando (Software o Hardware). • Se corrige el fallo y se habilita el equipo. • Si no se puede solucionar, se hace cotización para reemplazo del dispositivo (Almacén). • Se hace la compra del elemento a reemplazar (Almacén). • Se instala el elemento y se habilita en la red. <p>Impacto a mitigar: Suspensión en la prestación de servicios de la entidad que hacen uso de la conectividad a internet por compromiso a la seguridad de la red y la información.</p>
	Ausencia servicio del canal de Internet: Total	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa al operador y se determina el tipo de falla que se está presentando en el canal principal (Fibra óptica). • Se hacen los cambios necesarios en el centro de datos para habilitar el canal de respaldo (modem DSL) y se restablece el servicio. • Adquirir canal de respaldo con otro operador. <p>Impacto a mitigar: Suspensión en la prestación de servicios de la entidad que hacen uso de la conectividad a internet.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Se valida que el equipo se encuentre encendido. • Se valida que el servidor tenga conectividad a la red local. • Se realizan los procedimientos necesarios para determinar el tipo de falla que se está presentando. • Se identifica el dispositivo que debe ser reparado o reemplazado.

 PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO TEL 891.500.269-2 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	 modelo integrado de planeación y gestión PLAN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA:01-04-2022

Categorías	Escenario	Actividades
Hardware	Problema de Hardware de Servidores: Falla Total	<ul style="list-style-type: none"> Se hace cotización para reemplazo del dispositivo (Almacén). Se hace la compra del elemento a reemplazar (Almacén). Se instala el elemento y se pone en marcha el servidor. <p>Impacto a mitigar: Suspensión servicios que hacen uso de sistemas de información.</p>
	Problema HW Servidores: Falla Parcial	<ul style="list-style-type: none"> Se valida que el servidor tenga conectividad a la red local. Se habilitan los procesos críticos de la entidad. Se realizan los procedimientos necesarios para determinar el tipo de falla que se está presentando, si hay algún dispositivo que debe ser reparado o reemplazado. Se hace cotización para el reemplazo del dispositivo (Almacén). Se hace la compra del elemento a reemplazar (Almacén). Se instala el elemento y se pone en marcha el servidor. <p>Impacto a mitigar: Degradación de la calidad de los servicios.</p>
	Problemas en sistema Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> Se determina si el problema es en el servidor físico de la entidad (NAS) o es en el almacenamiento en la nube. Si es el servidor físico, se valida que el servidor este encendido y tenga conectividad a la red local. Se realizan los procedimientos necesarios para determinar el tipo de falla que se está presentando, si es hardware o software. Si es hardware, se hace cotización para el reemplazo del dispositivo (Almacén). Se hace la compra del elemento a reemplazar (Almacén). Se instala el elemento y se pone en marcha el servidor.



 <p>Alcaldía Municipal</p>	<p>PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO TEL 891.500.269-2</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p>	<p>CÓDIGO: F6-MC-PL-1060</p>	
	<p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>		<p>PLAN INSTITUCIONAL</p>	<p>VERSIÓN: 3</p>
				<p>FECHA:01-04-2022</p>

Categorías	Escenario	Actividades
		<ul style="list-style-type: none"> • Si es software, se revisa configuración del servidor, se hacen pruebas y se habilita el servicio. • Si es el servidor en la nube, se valida la configuración del servidor y del equipo que presenta la falla. <p>Impacto a mitigar: Riesgo de pérdida de información debido a que no se pueden hacer los backup programados y falla en los servicios que hacen uso de la plataforma de almacenamiento de información.</p>
	<p>Problemas Hardware de equipos de cómputo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan los procedimientos necesarios para determinar el tipo de falla que está presentando el equipo. • Se identifica el dispositivo que debe ser reparado o reemplazado. • De acuerdo a la disponibilidad de computadores en la oficina y a la criticidad del servicio que presta, se asigna equipo temporalmente. • Si es posible se hace la reparación y se pone en marcha el equipo. Caso contrario, se hace cotización para el reemplazo (Almacén). • Se hace la compra del elemento a reemplazar (Almacén). • Se instala el elemento y se pone en marcha el equipo. <p>Impacto a mitigar: Falta en los equipos de cómputo de la entidad. Suspensión servicios.</p>

 PÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO T 891.500.269-2 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	 modelo integrado de planeación y gestión	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 01-04-2022
PLAN INSTITUCIONAL		

Categorías	Escenario	Actividades
	Problemas Bases de Datos	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica funcionamiento de las bases de datos reportada con fallos. Si la solución del fallo está al alcance de la oficina TIC, se hacen los procedimientos necesarios y se habilita nuevamente, caso contrario, se hace el enlace con el proveedor del servicio. <p>Impacto a mitigar: Suspensión o degradación de los servicios que dependen de las consultas a la base de datos que presenta falla.</p>
Recurso Humano	Ausencia de funcionarios, incapacidades y rotación	<ul style="list-style-type: none"> En caso de una contingencia se solicita soporte remoto. Fortalecer la base del conocimiento en la Intranet para que los funcionarios tengan una fuente donde consultar en caso de algún evento. <p>Impacto a mitigar: Demora en la atención de novedades y afectación en la prestación de los servicios de la entidad.</p>
	Errores humanos en operación	<ul style="list-style-type: none"> Se recurre a los backups de la información crítica de cada equipo, en caso de un evento se puedan restablecer los equipos. Fortalecer la aplicación del protocolo de backup de la entidad. <p>Impacto a mitigar: Suspensión en la prestación de los servicios y pérdida de información.</p>
Desarrollo de aplicaciones	Falla en la aplicación por desarrollo inadecuado de parte de terceros	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica el funcionamiento de la aplicación reportada con fallos. Si la solución del fallo está al alcance de la oficina TIC, se hacen los procedimientos necesarios y se corrigen los fallos, caso contrario, se hace el enlace con los proveedores del servicio. <p>Impacto a mitigar: Suspensión o degradación de los servicios que dependen de la aplicación.</p>



 Alcaldía Municipal	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO T 891.500.269-2	 PLAN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: F6-MC-PL-1060
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL		VERSIÓN: 3
			FECHA: 01-04-2022

Categorías	Escenarios	Actividades
	Falla en la aplicación por desarrollo no adecuado por parte de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica el funcionamiento de la aplicación reportada con fallos. Se hace el enlace con el desarrollador de la aplicación. <p>Impacto a mitigar: Suspensión o degradación de los servicios que dependen de la aplicación.</p>

Se recomienda identificar los dispositivos críticos de la arquitectura de red de datos y adquirir equipos de backup que permitan dar respuesta oportuna a cualquier contingencia que se presente.



ANGELA MARIA BALANTA ALVAREZ
 Directora del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

Relator/ Transcriptor: Rony Arana
 Reviso: Fabian Manzano

