

 <p>Superintendencia de Sociedades</p>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 1 de 27



# Superintendencia de Sociedades



## **PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 2 de 27

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1 OBJETIVO

Oficializar la guía de continuidad del negocio en el proceso de Atención al Ciudadano generado por materialización de riesgos que generen indisponibilidad para el servicio.

### 1.2 RESPONSABLE

Dirección Administrativa.

### 1.3 ALCANCE

Este documento enmarca las actividades a ejecutar ante la indisponibilidad de los procesos automatizados sobre la plataforma tecnológica que soporta el proceso de atención al ciudadano, en el evento de "No es posible la atención personal al ciudadano en Bogotá", la continuidad en la operación y gestión de este proceso se enmarca en la protección de los sistemas y plataformas tecnológicas descritas en el siguiente link:

[Catalogo Aplicaciones\\_01\\_2023.xlsx \(sharepoint.com\)](#)

### 1.4 DEFINICIONES

**Activos tecnológicos:** Recursos del sistema de información o relacionados con éste, necesarios para que la entidad funcione correctamente y alcance los objetivos propuestos por su Dirección. Se pueden estructurar en las siguientes categorías: Software, Hardware, Servicios, Datos, Personal, Proveedores, instalaciones físicas, Comunicaciones, Equipamiento auxiliar.

**ATC:** Sigla usada para Atención al Ciudadano.

**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 Analisis), 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.

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 3 de 27

**CAP:** Centro Alterno de Procesamiento. Hace referencia a las instalaciones físicas donde se procesará información en caso de una contingencia mayor en el centro de cómputo principal.

**CAO:** Centro Alterno de Operación. Hace referencia al sitio donde operará la entidad en caso de que exista un evento que impida la operación en las instalaciones normales.

**CCP:** Centro de Cómputo Principal. Hace referencia a las instalaciones físicas donde se procesa normalmente la información y donde se encuentra la infraestructura tecnológica en funcionamiento normal.

**CONTINGENCIA:** Cualquier evento o situación imprevista relacionada con los sistemas informáticos y tecnológicos de una organización. Esto puede incluir desde fallos en el sistema, ciberataques, pérdida de datos, hasta problemas con proveedores de servicios tecnológicos

**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.

**BPM:** Sigla en inglés (Business Process Management), y hace referencia a una nueva categoría de software empresarial que permite a las empresas modelizar, implementar y ejecutar conjuntos de actividades interrelacionadas –es decir, Procesos– de cualquier naturaleza.

**PLAN DE CONTINGENCIA:** Conjunto de actividades que contiene las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del negocio, las operaciones de una compañía u organización, el funcionamiento de un sistema o aplicación que han sufrido en una situación inesperada que afecta disponibilidad de los servicios de una entidad.

**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.

**PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**RPO:** Sigla en inglés (Recovery Point Objective), 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 Objective), que corresponde al tiempo máximo de interrupción tolerable para un proceso, servicio, proveedor, sistema de información o plataforma tecnológica.

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 4 de 27

## 2. CONDICIONES GENERALES

El contenido está enfocado no solo a la contingencia sobre la plataforma tecnológica que soporta el proceso de atención al ciudadano de la Superintendencia de Sociedades, sino, a los aspectos funcionales de continuidad en el caso de no ser posible la atención personal al ciudadano en Bogotá.

### 2.1. Supuestos:

La efectividad en la ejecución de este documento, ante la ocurrencia de un evento de desastre, interrupción mayor o un evento contingente que afecte la plataforma tecnológica y la atención personal de ciudadanos, 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 ha sido afectados por el desastre.
- Solo el funcionario responsable activará el plan de Continuidad o 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.

## 3. GUIA DEL PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

### 3.1. ESCENARIOS DE CONTINGENCIAS

Los escenarios de interrupción mayor o un evento contingente que contempla este documento guía son:

#### 3.1.1. Infraestructura Física:

No disponibilidad de acceso a:

- Sector del Centro Administrativo Nacional (CAN)
- Edificio Supersociedades
- Oficina de atención al ciudadano
- Centro de cómputo

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 5 de 27

### 3.1.2. Infraestructura de Comunicaciones:

No disponibilidad de los servicios de comunicaciones por fallas en:

- Switchs core
- Fibras ópticas de conexión con centros de cableado
- Router core y Router de la regional
- Switch de piso y Switch de comunicación con regionales
- Enlaces de comunicación con ISP
- Enlaces de comunicación con regionales
- Switch de una regional
- Firewall

### 3.1.3. Infraestructura de Servidores.

No disponibilidad de la infraestructura por fallas en los servidores que soportan los sistemas relacionados en el anexo 1 numeral **Tipo de componente: Infraestructura.**

### 3.1.4. Infraestructura de Bases de datos, Almacenamiento y Respaldo.

No disponibilidad de la infraestructura de bases de datos que soportan los sistemas relacionados en el anexo 1 numeral **Tipo de componente: Aplicaciones.**

### 3.1.5. Infraestructura de Aplicaciones.

No disponibilidad de las aplicaciones que soportan el proceso de atención al ciudadano relacionadas en el anexo 1 numeral **Tipo de componente: Aplicaciones.**

### 3.1.6. Servicios tecnológicos.

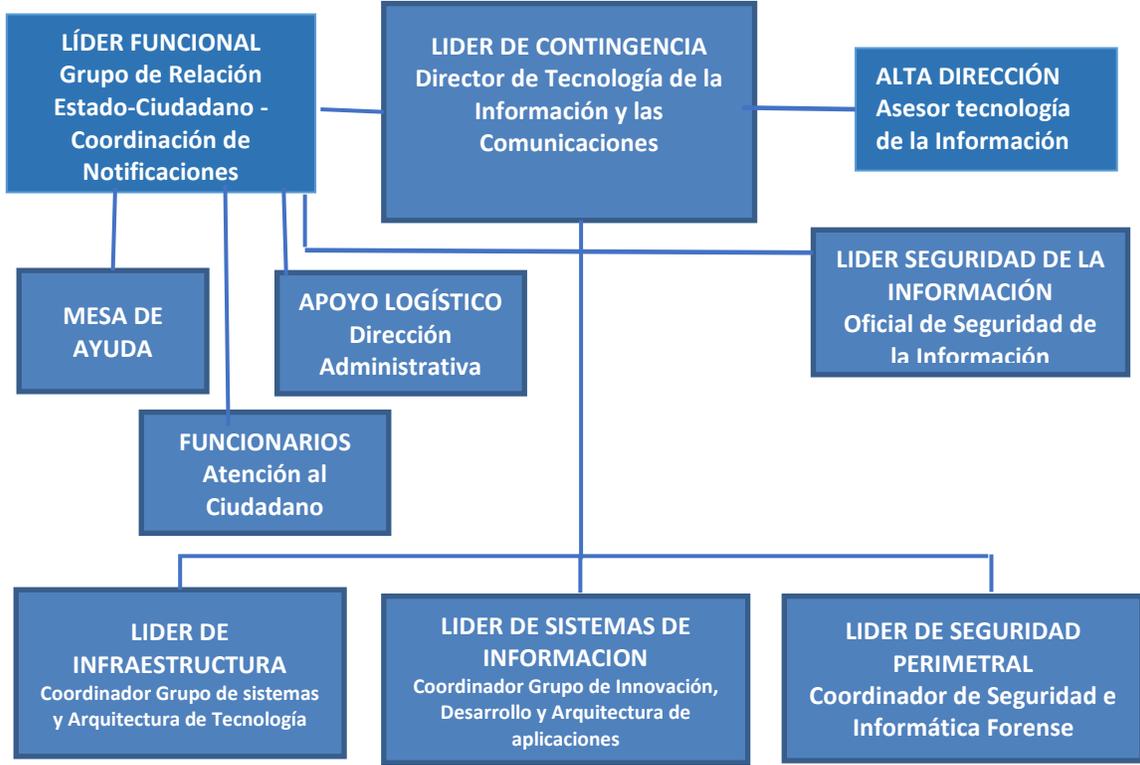
No disponibilidad de la atención por:

- Bloqueo de usuarios
- Virus informáticos
- Ataques de denegación
- Fallas en sistemas operativos

## 3.2. ROLES Y RESPONSABILIDADES:

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 6 de 27

Los roles y responsabilidades definidos en este plan deberán ser ejercidos por el personal seleccionado, de forma tal que se minimice el impacto y se actúe de forma adecuada.



Las responsabilidades definidas para cada rol son:

Rol	Antes del evento de interrupción	Durante el evento de interrupción	Después del evento de interrupción
<b>LIDER FUNCIONAL</b> <b>Coordinador Grupo de Relación Estado-Ciudadano</b> <b>Coordinador Notificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar pendiente de las situaciones y eventos que puedan generar indisponibilidad de los servicios de atención al ciudadano.</li> <li>- Conocer las actividades del plan de continuidad en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar a mesa de ayuda sobre la situación de indisponibilidad que se presenta.</li> <li>- Comunicar al Oficial de Seguridad de la Información sobre cualquier indisponibilidad que se presente y confirmar si el evento supera el RTO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmar que todos los servicios requeridos para la atención al ciudadano funcionen.</li> <li>- Comunicar al líder de contingencia, sobre la</li> </ul>

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 7 de 27

<b>Rol</b>	<b>Antes del evento de interrupción</b>	<b>Durante el evento de interrupción</b>	<b>Después del evento de interrupción</b>
<b>Administrativas</b>	<p>caso de indisponibilidad de los requisitos necesarios para atender al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicar al grupo administrativo la situación de indisponibilidad.</li> <li>- Coordinar ejecución de actividades de contingencia por parte de su equipo de trabajo.</li> </ul>	<p>recuperación de los servicios de atención al ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar los inconvenientes y oportunidades de mejora al plan de contingencia.</li> </ul>
<p><b>LÍDER DE CONTINGENCIA</b></p> <p><b>Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Velar por la actualización del plan de Contingencia de Atención al ciudadano.</li> <li>- Velar por la actualización, distribución y pruebas del plan de Contingencia de Atención al ciudadano</li> <li>- Gestionar la consecución de los recursos para el plan de Contingencia de Atención al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar y activar la actividad tecnológica para el evento de contingencia que se presente.</li> <li>- Informar a sus líderes tecnológicos para que ejecuten actividades de contingencia definidas.</li> <li>- Liderar la operación bajo contingencia.</li> <li>- Comunicar a la alta Gerencia y Secretaria General sobre la situación de contingencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Velar por la actualización del plan de continuidad acorde con los inconvenientes y oportunidades de mejora visualizados durante el evento de interrupción.</li> <li>- Informar a la alta dirección sobre el retorno a la normalidad.</li> </ul>
<p><b>Líder de infraestructura Tecnológica</b></p> <p><b>Coordinador sistemas y Arquitectura de Tecnológica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar el monitoreo de los componentes de la plataforma tecnológica de la entidad.</li> <li>- Conocer las actividades a desarrollar por su equipo de trabajo en la en el plan de contingencia.</li> <li>- Asegurar el respaldo de los sistemas de información requeridos en Atención al ciudadano.</li> <li>- Participar en el Análisis de impacto de eventos de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar en la evaluación del evento contingente.</li> <li>- Verificar disponibilidad de la infraestructura asociada al proceso que se encuentra en contingencia y notificar al personal requerido para atender el evento.</li> <li>- Coordinar la ejecución de las actividades del plan de contingencia por parte de su equipo de trabajo.</li> <li>- Mantener informado al Líder de Contingencia sobre resultado de actividades.</li> <li>- Coordinar con los responsables el desplazamiento al sitio alternativo de la infraestructura técnica requerida y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar los inconvenientes y oportunidades de mejora del plan de contingencia.</li> </ul>

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 8 de 27

<b>Rol</b>	<b>Antes del evento de interrupción</b>	<b>Durante el evento de interrupción</b>	<b>Después del evento de interrupción</b>
	servicios de la entidad a fin de establecer el RTO y RPO.	funcionarios que activarán la plataforma de contingencia.	
<b>Líder de Sistemas</b>  <b>Coordinador Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de aplicaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar el monitoreo de los sistemas de información de la entidad</li> <li>- Conocer las actividades a desarrollar por su equipo de trabajo en la en el plan de contingencia.</li> <li>- Participar en el Análisis de impacto de eventos de servicios de la entidad a fin de establecer el RTO y RPO.</li> <li>- Mantener soporte técnico y mantenimiento vigente para las actividades de software.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar en la evaluación del evento contingente.</li> <li>- Verificar disponibilidad de los sistemas asociados al proceso que se encuentra en contingencia y notificar al personal requerido para atender el evento.</li> <li>- Coordinar la ejecución de las actividades del plan de contingencia por parte de su equipo de trabajo.</li> <li>- Mantener informado al Líder de Contingencia sobre resultado de sus actividades.</li> <li>- Coordinar con los responsables el desplazamiento al sitio alternativo de la infraestructura técnica requerida y funcionarios que activarán la plataforma de contingencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar los inconvenientes y oportunidades de mejora del plan de contingencia.</li> </ul>
<b>LÍDER DE SEGURIDAD E INFORMÁTICA FORENSE.</b>  <b>Coordinador Grupo de Seguridad e Informática Forense.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar el monitoreo técnico de expediente digital.</li> <li>- Conocer las actividades a desarrollar por su equipo de trabajo en la ejecución de las pruebas de contingencia sobre expediente digital.</li> <li>- Velar por la atención de los incidentes que se presenten sobre expediente digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar en la evaluación del evento contingente.</li> <li>- Coordinar la ejecución de las actividades asignadas en el plan de contingencia.</li> <li>- Apoyar la ejecución de las guías de contingencia y recuperación que se estén probando.</li> <li>- Mantener informado al Líder de contingencia de los resultados de sus actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar los inconvenientes y oportunidades de mejora del plan de contingencia de Atención al ciudadano.</li> <li>- Solicitar, revisar y aprobar los cambios en la guía de contingencia de Atención al ciudadano.</li> </ul>

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 9 de 27

<b>Rol</b>	<b>Antes del evento de interrupción</b>	<b>Durante el evento de interrupción</b>	<b>Después del evento de interrupción</b>
<b>Líder de Seguridad de la Información</b>  <b>Oficial de Seguridad de la Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar las actividades de pruebas del plan de contingencia.</li> <li>- Liderar la creación del plan de contingencia de Atención al ciudadano y el Análisis de impacto para determinar el RTO y RPO.</li> <li>- Coordinar la publicación del plan de contingencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar ejecución del plan de contingencia.</li> <li>- Participar en la toma de decisiones que se den para ajustar el plan de contingencia durante su ejecución.</li> <li>- Coordinar que todo el personal involucrado este participando.</li> <li>- Revisar el registro de la contingencia acorde con el procedimiento o guía de gestión de incidentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar si se actualizó el plan de Contingencia, de acuerdo con los inconvenientes y oportunidades de mejora encontrados.</li> <li>- Verificar que las lecciones aprendidas están siendo actualizadas en la herramienta definida.</li> </ul>
<b>Apoyo Logístico</b> <b>Dirección Administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer el plan de contingencia a aplicar en caso de contingencia.</li> <li>- Contar con recursos tecnológicos y de logística necesarios para atender planes de contingencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar suministro e instalación de recursos tecnológicos en sitios alternos de operación.</li> <li>- Participar en la ejecución de las actividades de prueba del plan de contingencia.</li> <li>- Coordinar la Logística de desplazamiento a sitio alternativo.</li> <li>- Contactar a los proveedores requeridos.</li> <li>- Dar VoBo al funcionamiento del sitio alternativo de contingencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar los inconvenientes y oportunidades de mejora del plan de contingencia.</li> </ul>
<b>Profesionales de Atención al Ciudadano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer el plan de contingencia a aplicar en caso de contingencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acudir al sitio alternativo de operación.</li> <li>- Probar los puestos de trabajo asignados en el sitio alternativo de trabajo.</li> <li>- Participar en las pruebas de las actividades plan de contingencia.</li> <li>- Realizar pruebas de acceso y funcionamiento de los sistemas e infraestructura implementada en sitio alternativo de operación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar los inconvenientes y oportunidades de mejora del plan de contingencia.</li> </ul>

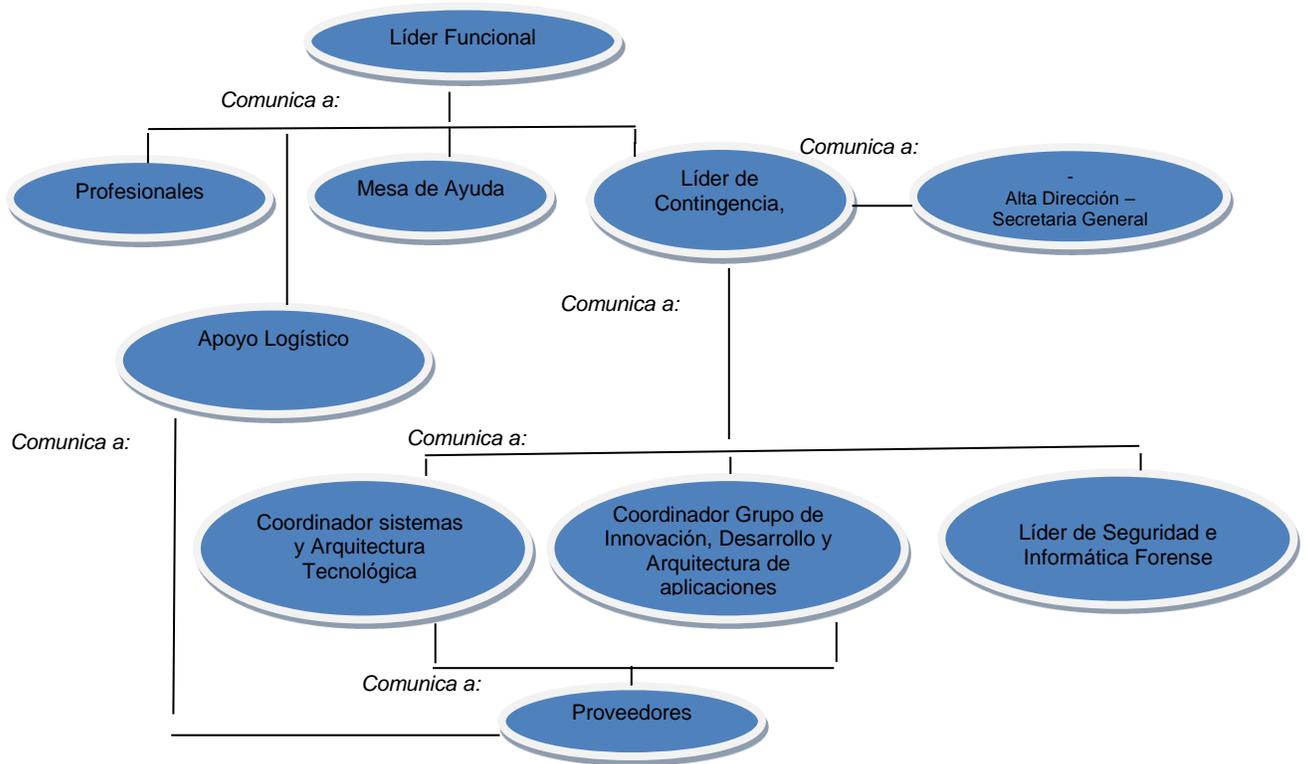
	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 10 de 27

Rol	Antes del evento de interrupción	Durante el evento de interrupción	Después del evento de interrupción
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificar puestos de trabajo alterno e iniciar sistemas para atención a ciudadanos.</li> <li>- Iniciar atención a ciudadanos.</li> <li>- Informar a líder funcional sobre actividades de atención al ciudadano.</li> </ul>	
MESA DE AYUDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer los planes de contingencia que existan y cuál es su participación.</li> <li>- Contar con un sistema de registro de eventos con un ticket automático.</li> <li>- Contar con los medios de comunicación efectivos para los funcionarios que desean reportar eventos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar los eventos que le reporten.</li> <li>- Reportar información sobre el Ticket asignado al evento.</li> <li>- Ejecutar actividades de remediación que le sean asignadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cerrar evento cuando se lo comuniquen.</li> <li>- Reportar los inconvenientes y oportunidades de mejora del plan de contingencia.</li> <li>- Anotar las lecciones aprendidas en la herramienta que se esté utilizando para este fin.</li> </ul>

### 3.3. ÁRBOL DE LLAMADAS

Cuando se presente un evento tecnológico o funcional, se debe seguir la siguiente cadena de llamadas:

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 11 de 27



Medios de comunicación: Correo electrónico, teléfono, celular, Persona a persona

Los datos de contacto para los funcionarios que ejercen estos roles se encuentran en los documentos de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, ver Anexo 1.

### 3.4. ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD

#### 3.4.1 ¿Quién reporta un incidente, interrupción mayor o un evento contingente?

- a. Los funcionarios del Grupo de Relación Estado-Ciudadano o del grupo de Notificaciones Administrativas deben reportar a la mesa de ayuda el incidente cuando:
  - No es posible atender en sus sitios de trabajo al ciudadano.
  - No se pueden utilizar los sistemas de información.
  - No hay red de comunicaciones.
  - No hay servicio de correo electrónico.

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 12 de 27

- No hay acceso a los archivos electrónicos centralizados
- Cualquier otro evento de tecnología o funcional que afecte la prestación del servicio

### 3.4.2 ¿Quién evalúa la magnitud e impacto del incidente?

- Para el caso de un evento tecnológico, 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 plan de contingencia aplicables u otras soluciones potenciales
  - Tiempo estimado de solución del incidente.
- Para el caso de un evento funcional, el Coordinador del Grupo de Relación Estado-Ciudadano o Coordinador de Notificaciones Administrativas, deben realizar un diagnóstico sobre el incidente presentado y ejecutar las siguientes acciones:
  - Reportar a mesa de ayuda sobre la situación de indisponibilidad que se presenta.
  - Comunicar al líder de Continuidad sobre la situación de indisponibilidad que se presenta.
  - Preparar los equipos de trabajo para actuar en contingencia.

### 3.4.3 Análisis de Impacto. ¿Cuándo se debe activar el centro de cómputo alternativo o el centro alternativo de operación?

De acuerdo con las pruebas de contingencia realizadas anteriormente, el tipo de funcionalidad, la cantidad de actividades de logística a realizar y el tiempo utilizado para la recuperación de los servicios, se ha definido un tiempo de recuperación del servicio de:

**RPO:** 0 - 16 horas

**RTO:** 0 - 16 horas

Este RPO y RTO se asigna a cada uno de los sistemas de información involucrado en el servicio de atención al ciudadano, tal como se refleja en el anexo 1 numeral **Tipo de componente: Aplicaciones.**

- En caso de evento funcional:

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 13 de 27

El líder de Contingencia y los coordinadores del proceso de atención al ciudadano, definen si se activa o no el sitio Alternativo, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- El evento de no atención al ciudadano va a durar más de 8 horas.
- El tiempo de reanudación de los servicios supera las 8 horas.

### **3.4.4 ¿Qué actividades paralelas se deben realizar, luego de activado el Centro Alternativo de Procesamiento o Centro Alternativo de Operación?**

En caso de un evento funcional:

Si el evento afecta la infraestructura física o el acceso a las áreas de atención al ciudadano:

- El líder de Continuidad y los coordinadores del proceso de atención al ciudadano, en conjunto con su equipo de trabajo deben realizar las actividades alternas de atención mientras se realiza la ejecución del plan de contingencia:

### **3.5. 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 Superintendencia de Sociedades.

#### **3.5.1 Para el caso de eventos tecnológicos:**

- a. El Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones 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.
- b. 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.

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 14 de 27

c. 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)?

3.5.2 Para el caso de eventos funcionales:

a. El coordinador del Grupo de Relación Estado-Ciudadano comunica a la Alta Dirección, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Evento presentado
- Hora de inicio
- Posible duración
- Promedio diario de atención
- Hora de inicio de la operación de contingencia

b. La Alta Dirección, o los funcionarios designados por esta, deberá realizar monitoreo permanente de la crisis y tomar las decisiones que correspondan para continuar con la mitigación de este. 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?

**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

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 15 de 27

crisis para evitar malentendidos, 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 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 posible:** Publicar la información que se tiene disponible, siempre y cuando ésta haya sido validada. No especular, adivinar ni presentar situaciones hipotéticas.

**Los grupos de interés a considerar en la comunicación de la crisis pueden ser:**

- Entes de Gobierno
- Sociedades inspeccionadas, vigiladas y/o controladas
- Ciudadanos, usuarios externos de los productos y/o servicios de la entidad.
- Funcionarios
- Opinión Pública
- Gobierno y Autoridades
- Líderes de Opinión
- Contratistas y Proveedores
- Prensa, radio o televisión

### 3.6. ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO

Es responsabilidad del Oficial de Seguridad de la Información la actualización de las nuevas versiones al plan de continuidad y planes de contingencia (DRP), y la comunicación de las mismas a todos los funcionarios involucrados en el mismo.

La actualización y mantenimiento al plan de contingencia se debe realizar:

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 16 de 27

No	Actividad	Responsable	Frecuencia
1.	Cambios en la plataforma Tecnológica de la entidad que involucre modificaciones en la configuración de los servicios al ciudadano.	Lideres de los grupos de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.  Oficial de Seguridad de la Información	Cada vez que se realice un cambio a la infraestructura tecnológica de Supesociedades.
2.	Cambio de Sitio de Atención al Ciudadano.	Lideres de los grupos de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.  Oficial de Seguridad de la Información.	Cuando se realice cambio de instalaciones
3.	Cuando los resultados de las pruebas de continuidad requieren actualización del plan de contingencia	Lideres de los grupos de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.  Oficial de Seguridad de la Información.	Posterior a las pruebas que se realicen

### 3.7. ACTIVIDADES DE PRUEBA

La programación y método por utilizar en la realización de pruebas de contingencia se deben relacionar en el formato GINT-F-004 Plan, Diseño, Ejecución y Evaluación de pruebas. Estas pruebas deben incluir escenarios como los definidos en el punto 3.1 Escenarios de Contingencia, del presente documento, como:

Pruebas de seguridad a realizar

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 17 de 27

Las siguientes pruebas entre otras que se puedan desarrollar de seguridad de la información, deben tenerse en cuenta durante el desarrollo del plan de contingencia:

- El control de acceso físico
- El control de acceso lógico a las diferentes aplicaciones o infraestructuras involucradas en pruebas de eventos tecnológicos.
- Pruebas a la disponibilidad de la información.
- Uso aceptable de los activos durante la prueba.
- Ejecución de la gestión de cambios para la prueba.
- Tratamiento de la seguridad dentro de los acuerdos con proveedores participantes en las pruebas
- La integridad de las bases de datos y archivos de información.
- La disponibilidad y configuración de la infraestructura involucrada.
- La confidencialidad de la información involucrada en la prueba.
- La trazabilidad de las actividades realizadas en la prueba sobre la infraestructura, las bases de datos y las comunicaciones.

### **3.8. DISTRIBUCIÓN DE LA GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATC.**

Se debe enviar link de la ubicación de la guía a:

- Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
- Líder DRP
- Líderes de Infraestructura
- Administrador de Redes y Comunicaciones
- Coordinadores de los procesos impactados.

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

### **3.9. RECURSOS MÍNIMOS REQUERIDOS**

La infraestructura necesaria para soportar el proceso de atención al ciudadano en el escenario "No es posible la atención al ciudadano en las instalaciones normales", es el siguiente:

- a. Plataforma tecnológica en funcionamiento y que soporte los aplicativos relacionados en el anexo 1 numeral 1 Tipo componente: Aplicaciones
- b. Plataforma tecnológica en funcionamiento y relacionados en el anexo 1 numeral 1 Tipo componente: Infraestructura

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 18 de 27

c. Equipo computacional requerido:

De acuerdo con lo definido con los dueños del proceso de atención al ciudadano se requieren:

- 4 equipos de cómputo conectados a la red de la entidad y con los sistemas relacionados en el anexo 1 numeral 1 Tipo componente: Aplicaciones, instalados.
- Una impresora que pueda ser accedida por los equipos instalados.

d. Puestos de trabajo requeridos:

- 4 puestos de trabajo para los funcionarios seleccionados para soportar la contingencia en el sitio alternativo de operación, configurados debidamente como los de atención al ciudadano.

e. Configuración mínima del sistema operativo:

- Windows 10 versión 22H2 o superior.
- Windows 11 versión 23H2 o superior.
- 8Gb de memoria RAM,
- Sistema Operativo de 64 bits
- Procesador de 1.8GHz de 4 Núcleos o superior.
- Navegadores de internet debidamente actualizados.
- Aplicación antivirus activa y actualizada.
- Últimas Actualizaciones de seguridad de Windows.

#### **4. ACTIVIDADES DE CONTINGENCIA**

Para el proceso de Atención al Ciudadano, se pueden definir muchos escenarios de riesgo como los reflejados en el punto 3.1 Escenarios de Contingencias, y en instancia especial se definirán las actividades del escenario "No es posible la atención personal al ciudadano en Bogotá". Se definen las guías o pasos a seguir para recuperar componentes de la plataforma tecnológica:

##### **4.1. Proceso de Contingencia.**

Para el caso de atención al ciudadano, se tienen los siguientes documentos definidos en la caracterización:

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 19 de 27

<b>Código del Documento</b>	<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Nombre del manual o procedimiento</b>
<b>ATC-M-001</b>	Atención al Ciudadano	Manual de Atención al ciudadano
<b>ATC-PR-002</b>	Atención al Ciudadano	Presentación y atención de peticiones, solicitudes de información y consultas
<b>ATC-PR-003</b>	Atención al Ciudadano	Atención quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción y PQRS contratación
<b>ATC-PR-004</b>	Atención al Ciudadano	Encuesta de satisfacción del ciudadano
<b>ATC-PR-005</b>	Atención al Ciudadano	Notificaciones administrativas

La encuesta de satisfacción del ciudadano se puede realizar en momentos diferentes a una contingencia. Los procedimientos restantes deben ser contemplados en tal escenario.

Entre los eventos de indisponibilidad de atención personal al ciudadano se encuentran los siguientes:

- Acceso físico al sector. No se puede ingresar al área definida como Centro Administrativo Nacional (CAN).
- Acceso físico a la entidad. No se puede ingresar a las instalaciones de la Superintendencia de Sociedades.
- Acceso físico a las oficinas. No se puede acceder a las oficinas de Atención al Ciudadano o la infraestructura física tuvo algún problema que genera indisponibilidad de atención.

**Sitio alternativo de Operación:** Es la estrategia de contingencia para los tres eventos anteriores, en donde "No es posible la atención personal al ciudadano en Bogotá".

<b>EVENTO</b>	<b>ESTRATEGIA</b>
Acceso físico al sector.	Centro alternativo de operación externo
Acceso físico a la entidad	Centro alternativo de operación externo
Acceso físico a las oficinas	Centro alternativo de operación interno

Para los dos primeros casos, no se ha definido sitio específico y depende de una decisión administrativa que cuente con presupuesto para contar con un lugar externo y una cantidad de puestos de trabajo que defina la operación.

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 20 de 27

Para el caso de indisponibilidad de acceso físico a las oficinas se definió con los coordinadores de Atención al Ciudadano y Notificaciones Administrativas como sitio alternativo, la biblioteca Edwin W. Kemmerer, la cual está bajo tutela del Grupo Relación Estado - Ciudadano. Para este tipo de eventos se deben seguir las siguientes actividades:

**4.2.1 Actividades Funcionales y Tecnológicas.**

Proceso	Subproceso	Actividad	Responsable
<b>Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</b>	Soporte Técnico	<ol style="list-style-type: none"> <li>Preparación de estaciones de trabajo y dispositivos de impresión para los funcionarios que laborarán en periodo de contingencia.</li> <li>Instalación de estaciones de trabajo y dispositivos de impresión para los funcionarios que laborarán en periodo de contingencia.</li> <li>Realizar pruebas de funcionalidad técnica de computadores e impresoras.</li> <li>Informar al líder funcional sobre el estado de equipos instalados y listos para uso.</li> <li>Ejecutar actividades del plan de contingencia asignadas</li> </ol>	Líder Infraestructura
<b>Gestión de Infraestructura física</b>	Soporte Físico	<ol style="list-style-type: none"> <li>Preparación de sitio alternativo de trabajo e infraestructura de red de comunicación y de suministro de energía.</li> <li>Adecuación mobiliaria (escritorios, sillas, mesas, etc) de sitio alternativo de trabajo.</li> <li>Realizar pruebas de funcionalidad técnica de redes eléctricas y de comunicación.</li> <li>Informar al líder funcional sobre el estado del sitio de trabajo alternativo y listos para uso.</li> <li>Ejecutar actividades del plan de contingencia asignadas</li> </ol>	Apoyo logístico

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 21 de 27

Proceso	Subproceso	Actividad	Responsable
<b>Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</b>	Coordinación de Seguridad e Informática Forense	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar las condiciones de monitoreo y seguridad para los equipos y dispositivos que se implementen durante la contingencia.</li> <li>2. Coordinar la ejecución de las actividades de contingencia que le correspondan a su equipo de trabajo dentro de esta guía.</li> <li>3. Informar al líder de contingencia del resultado de las pruebas que le correspondan.</li> <li>6. Entregar al líder funcional las evidencias de las pruebas realizadas.</li> </ol>	Lider Seguridad Perimetral
<b>Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</b>	Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar reporte recibido y activar el plan de contingencia.</li> <li>2. Informar a los líderes tecnológicos para que ejecuten actividades de contingencia definidas.</li> <li>3. Liderar la operación bajo contingencia.</li> <li>4. Comunicar a la alta dirección el estado de contingencia y el avance de actividades de contingencia.</li> </ol>	Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
<b>Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</b>	Coordinador de Sistemas y Arquitectura Tecnológica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar funcionamiento de red, equipos y servicios tecnológicos instalados en sitio alternativo de trabajo.</li> <li>2. Coordinar la ejecución de las actividades de contingencia que le correspondan a su equipo de trabajo dentro de esta guía.</li> <li>3. Informar al líder de contingencia del resultado de las pruebas que le correspondan.</li> </ol>	Líder Infraestructura

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 22 de 27

Proceso	Subproceso	Actividad	Responsable
		4. Entregar al líder funcional las evidencias de las pruebas realizadas.	
<b>Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</b>	Coordinador de Sistemas y Arquitectura de Tecnología	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar reporte de evento presentado y escalar hacia el área encargada de solucionar problema.</li> <li>2. Informar al líder funcional el número de tiquete asignado.</li> <li>3. Ejecutar las actividades de contingencia que le correspondan.</li> <li>4. Informar al líder de infraestructura el resultado de las pruebas que le correspondan.</li> <li>5. Entregar al líder funcional las evidencias de las pruebas realizadas.</li> </ol>	Coordinador de mesa de ayuda
<b>Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</b>	Oficial de Seguridad de la Información	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar ejecución del plan de contingencia.</li> <li>2. Participar en la toma de decisiones que se den para ajustar el plan contingencia durante su ejecución.</li> </ol>	Oficial de Seguridad de la Información
<b>Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</b>	Coordinador de Innovación y Arquitectura de Aplicaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar funcionamiento de sistemas involucrados en la contingencia.</li> <li>2. Coordinar la ejecución de las actividades de contingencia que le correspondan a su equipo de trabajo.</li> <li>3. Informar al líder de contingencia del resultado de las actividades de contingencia realizadas.</li> <li>4. Entregar al líder funcional las evidencias de las pruebas realizadas.</li> </ol>	Líder de Sistemas de Información
<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
<b>Atención al ciudadano</b>	- Atención al ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicar la situación de contingencia a la Dirección administrativa para que coordine ingreso de ciudadanos a la</li> </ol>	Líder Funcional

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 23 de 27

Proceso	Subproceso	Actividad	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación y atención de consultas,</li> <li>- Recepción y atención de PQRS</li> <li>- Notificaciones administrativas</li> </ul>	<p>biblioteca, traslado de equipos, y puesta en funcionamiento de puntos de trabajo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Seleccionar y enviar a los funcionarios que realizarán la atención al ciudadano en el centro operativo alternativo. Biblioteca Edwin W. Kemmerer.</li> <li>3. Los funcionarios seleccionados para operar en contingencia deben realizar acciones de conexión a los sistemas correspondientes y probar su funcionamiento.</li> <li>4. Una vez certificado funcionamiento de puntos alternos y los sistemas requeridos, comenzar actividades de atención al ciudadano y Notificaciones administrativas.</li> </ol>	

## 5. RETORNO A LA NORMALIDAD.

Una vez es superada la contingencia, se deben realizar actividades de verificación del retorno a la normalidad.

### 5.1 Restauración plataforma tecnológica y física.

Una vez se restablezca la plataforma tecnológica soporte del proceso de atención al ciudadano y el servicio en las áreas habituales de Atención al ciudadano, se deben ejecutar las siguientes actividades:

Proceso	Subproceso	Actividad	Responsable
<b>Gestión de infraestructura y Tecnología de la Información</b>	Coordinación de Sistemas y Arquitectura de Tecnología	1. Desinstalar los equipos entregados para la operación alterna de atención al ciudadano.	Lider infraestructura
<b>Gestión de Infraestructura Física</b>	Coordinador grupo Administrativo	1. Desinstalar los equipos entregados para la operación alterna de atención al ciudadano	Apoyo logístico

### 5.2 Restauración áreas de servicio al ciudadano.

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 24 de 27

Una vez se restablezca el servicio en las áreas habituales de Atención al ciudadano, se deben ejecutar las siguientes actividades:

Proceso	Subproceso	Actividad	Responsable
<b>Atención al Ciudadano.</b>	- Atención al ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volver a sus puestos de trabajo.</li> <li>2. Comprobar funcionamiento de sistemas requeridos.</li> <li>3. Iniciar operaciones normales.</li> </ol>	Coordinador de Grupo de Relación Estado-Ciudadano
	- Presentación y atención de consultas,		
	- Recepción y atención de PQRS		Coordinador de Notificaciones Administrativas
	- Notificaciones administrativas		

### 5.3 Actividades de cierre del evento de contingencia.

Una vez se restablezca el servicio de Atención al ciudadano, el líder de contingencia debe ejecutar las siguientes actividades:

Actividad
<p>a. El Líder de contingencia, debe Informar a la alta dirección o a quien esta designe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fecha del retorno a operación normal.</li> <li>• Las consideraciones especiales a aplicar en el proceso de retorno.</li> <li>• Emitir informe de cierre del evento.</li> </ul> <p>b. El Líder de Seguridad de la información, coordina en conjunto con los funcionarios que participaron en la atención del incidente, la documentación del incidente e identifican oportunidades de mejora para fortalecer la guía del plan de Continuidad, así como, las lecciones aprendidas.</p>

## 6. REGISTROS

- Herramienta de gestión de incidentes y Lecciones aprendidas.
- Formato GINT-F-004 Plan, Diseño, Ejecución y Evaluación de pruebas.

## 7. ANEXOS

- Anexo 1. Directorio Telefónico

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 25 de 27

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Identificación de los cambios	Responsable
001	16-01-2020	27-12-2020	Creación del documento	Líder del DRP
002	28-12-2020	22-12-2021	Se actualizan anexo de Directorio Telefónico por cambios en el líder de Seguridad de la información y Dirección de Informática y Desarrollo, y se anexan funcionarios de Arquitectura de datos. Se elimina el anexo de infraestructura y se cambia por el link del catálogo de aplicaciones (por plataforma), publicada en el SharePoint y la cual se encuentra actualizada.	Profesional Grupo de Sistemas y Arquitectura – Profesional Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones
003	23-12-2021	29-12-2022	Se adecua a los nombres de los grupos de tecnología actuales. Se actualiza el Directorio Telefónico por cambios en estructura funcional y nuevos miembros de equipos. Se retiran actividades de la oficina asesora de planeación.	Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
004	30-12-2022	27-06-2024	Se modifica el nombre del área funcional acorde con la nueva estructura de la Dirección Administrativa. Se adecua el nombre del documento al de la caracterización. Se elimina el anexo 1. Directorio Telefónico el nombre del funcionario y correo. Se modifica el numeral 6.1.1 con los nuevos datos de contacto que aparecen en el portal WEB. Se incluye la sugerencia de crear un grupo de chat ya sea por TEAMS o por WhatsApp.	Profesional Grupo de Sistemas y Arquitectura – Profesional Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones
005	28-06-2024		Se estandariza el documento al formato de las otras guías de contingencia. Se estandarizan los roles y responsabilidades, árbol de llamadas y recursos mínimos requeridos. Se cambia nombre de GINT-G-011 Plan de Continuidad Atención al Ciudadano a GINT-G-011 Plan de Contingencia Atención al Ciudadano. Se actualizan actividades tecnológicas y funcionales y de retorno a la normalidad. Se eliminan registros que no se estaban asociando. Se eliminan Otras Actividades de Continuidad, que era una sesión informativa. Se actualiza el Directorio Telefónico por cambios en estructura funcional y nuevos miembros de equipos. Cambio logo institucional.	Coordinador Grupo de Sistemas y Arquitectura Tecnológica

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 26 de 27

<b>Elaboró:</b> Contratista de Seguridad e Informática Forense	<b>Revisó:</b> Coordinador Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones	<b>Aprobó:</b> Directora de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
<b>Fecha:</b> 26 de junio de 2024	<b>Fecha:</b> 27 de junio de 2024	<b>Fecha:</b> 27 de junio de 2024

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-G-011
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 28 de junio de 2024
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 005
	<b>GUIA: PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 27 de 27

## ANEXOS

### Anexo 1 Directorio Telefónico (Conmutador: 2201000)

No.	Cargo	Nombre / Correo Electrónico	Rol	Celular / Extensión
1	Director Informática y Desarrollo	Mayra Isabel Gonzalez Núñez <a href="mailto:Migonzalez@SUPERSOCIEDADES.GOV.CO">Migonzalez@SUPERSOCIEDADES.GOV.CO</a>	Director	3000
2	Oficial de Seguridad de la Información	Ivan ALEXIS Ontibon Roja <a href="mailto:iontibon@supersociedades.gov.co">iontibon@supersociedades.gov.co</a>	Oficial de Seguridad de la Información	
3	Coordinación Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones	Marisol Castiblanco Calixto <a href="mailto:MarisolCC@supersociedades.gov.co">MarisolCC@supersociedades.gov.co</a>	Coordinador Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones	3301
4	Coordinación de Sistemas y Arquitectura de Tecnología	Anderson López Cruz <a href="mailto:AndersonL@supersociedades.gov.co">AndersonL@supersociedades.gov.co</a>	Coordinador Grupo de Sistemas y Arquitectura de la Información.	3153
5	Grupo Seguridad e Informática Forense	Jeny Shirley Díaz González <a href="mailto:JenyD@supersociedades.gov.co">JenyD@supersociedades.gov.co</a>	Coordinador de Seguridad e Informática Forense	4030
7	Grupo Sistemas y Arquitectura de Tecnología	Mesa de ayuda <a href="mailto:soporte@supersociedades.gov.co">soporte@supersociedades.gov.co</a>	Contratista Soporte técnico Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología	3020-3022 3024-3026