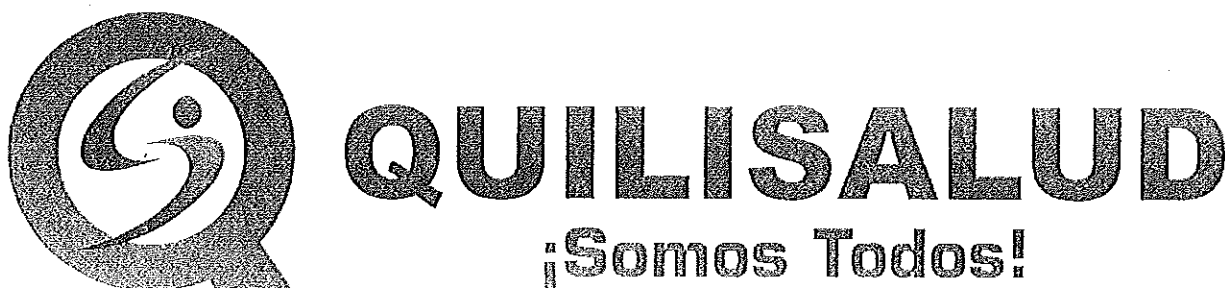

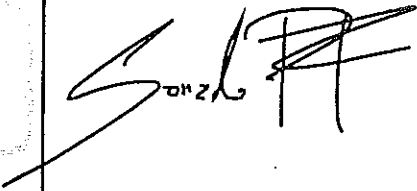
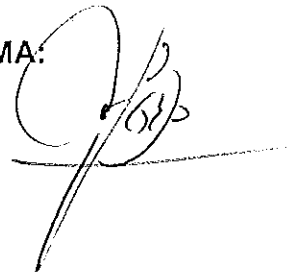


	<p align="center">PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO</p>	<p align="center">CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02</p>
--	---	--

PLAN DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICO



<p>ELABORÓ: Weiner Mina Castillo</p> <p>FIRMA:</p> 	<p>REVISÓ: Gonzalo Pérez Fernández</p> <p>FIRMA:</p> 	<p>APROBÓ: Carlos Gabriel Quiñonez</p> <p>FIRMA:</p> 
<p>CARGO: Coordinador Gestión TI</p>	<p>CARGO: Jefe de planeación y calidad</p>	<p>CARGO: Gerente</p>
<p>FECHA: Enero 2023</p>	<p>FECHA: Enero 2023</p>	<p>FECHA: Enero 2023</p>

OFICINA DE GESTIÓN DE TI

2023

 QUILISALUD ¡Somos Todos!	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
--	---	--------------------------------------

PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO

¿QUE ES UN PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO?

Es un documento que reúne un conjunto de procedimientos para atender en forma oportuna, eficiente y eficaz, para dar respuesta activando los mecanismos de contingencia ante una interrupción en la prestación de los servicios ofrecidos por medio de los diferentes recursos tecnológicos de la entidad, al igual ante posibles daños en equipos de cómputo o desastres; producto de eventos naturales u otros, a causa de algún incidente tanto interno como externo a tecnologías de información.

FINALIDAD.

El presente plan tiene como finalidad, garantizar la continuidad de todos los servicios de tecnología con los que cuenta la empresa QUILISALUD E.S.E, con el ánimo de lograr que se restablezcan en el menor tiempo posible.

OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL

Definir las acciones y los procedimientos a ejecutar en caso de presentarse alguna falla de los elementos que componen el Sistema de Información de la empresa QUILISALUD E.S.E.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Identificar y analizar los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad y que pueden causar algún tipo de daño que comprometa los servicios de tecnología.
- Organizar y disponer de personal técnico capacitado que pueda afrontar las contingencias que puedan llegar a presentarse en la entidad.
- Prevenir o minimizar la pérdida de información relevante para la institución.
- Prevenir o minimizar daños físicos en los recursos informáticos de la entidad.
- Establecer lineamientos precisos para la recuperación de los servicios tecnológicos en el menor tiempo posible.

	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
---	---	--

ALCANCE

El presente plan es aplicable a todas las áreas funcionales e incluye todos los elementos tecnológicos con los que cuenta la empresa QUILISALUD E.S.E, como son: Servidores, equipos de cómputo, componentes de la red local, Sistemas de Información, Bases de Datos y demás elementos que componen la base tecnológica de la entidad y también al personal que labora en ella.

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, la empresa QUILISALUD E.S.E no cuenta con un plan de contingencia adecuado para atender posibles eventos que puedan presentarse y que afecten el buen funcionamiento tecnológico y la prestación del servicio a los pacientes, así mismo no existen los procedimientos para reestablecer los servicios en el menor tiempo posible.

RESPONSABLES

La oficina de sistemas y/o responsables de soporte técnico o quien haga sus veces son los responsables de la ejecución del plan de contingencia con el apoyo del equipo de trabajo de la oficina de sistemas.

Es importante recalcar que la copia de los datos almacenados en las estaciones de trabajo, son responsabilidad de cada uno de los usuarios.

MARCO TEORICO

Plan de Contingencia: Es un documento que reúne un conjunto de procedimientos alternativos para facilitar el normal funcionamiento de las Tecnologías de Información y de Comunicaciones (TIC), cuando alguno de sus servicios se ha afectado negativamente por causa de algún incidente interno o externo a la organización.

PC: Una computadora personal, computador personal u ordenador, conocida como PC (siglas en inglés de Personal Computer).

Servidor: Es una maquina física o equipo informático que forma parte de una red y provee servicios a otros equipos cliente.

 QUILISALUD ¡Somos Todos!	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
--	---	--------------------------------------

Impresora: Es un periférico de salida, del ordenador que permite producir una gama permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en un formato electrónico, imprimiéndolos en medios físicos, normalmente en papel, utilizando cartuchos de tinta o tecnología láser.

Red de datos inalámbrica: “En informática y telecomunicaciones, se conoce como red inalámbrica a un tipo de conexión entre sistemas informáticos, que se lleva a cabo mediante diversas ondas del espectro electromagnético”.

Fuente: <https://concepto.de/red-inalambrica/>.

Red de datos alámbrica:

Página web: Una página web, o página electrónica, página digital, o ciberpágina es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web (WWW) y que puede ser accedida mediante un navegador web.

Cuentas de correo electrónico: permite el envío y recepción de email corporativo, de esta manera permite compartir información

Sistema operativo: Conjunto de órdenes y programas que controlan los procesos básicos de una computadora y permiten el funcionamiento de otros programas.

Incidente: Circunstancia o evento que sucede de manera inesperada y que puede afectar al desarrollo de una actividad, aunque no forme parte de él.

	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
---	---	---

CONTENIDO DEL PLAN DE CONTINGENCIA

ANALISIS DE RIESGOS


En esta etapa se procede a identificar y a evaluar los posibles riesgos de daños a los equipos informáticos a los que está expuesta la entidad y definir cuáles deben ser protegidos, cuál sería el impacto en caso de daño permanente. Después de esta etapa se procede a llevar a cabo el procedimiento para minimizar o eliminar el riesgo que implique algún tipo de daño de los equipos o pérdida de la información y reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.

BIENES SUCEPTIBLES A DAÑOS

- Hardware
- Software
- Información
- Bienes Muebles
- Documentos
- Servidores
- Impresoras

FUENTES DE DAÑOS

- Cortes de fluido eléctricos
- Fallas eléctricas
- Accesos no autorizados
- Desastres naturales
- Fallas de Hardware
- Fallas en planta de energía
- Infecciones por virus
- Falla de conectividad
- Fallas de software

 QUILISALUD ¡Somos Todos!	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
--	---	--------------------------------------

FACTORES DE RIESGO

TIPO DE RIESGO	FACTOR DE RIESGO	TIEMPO DE PARA ACEPTABLE
FALLAS EN FLUIDO ELECTRICO	ALTO	1 HORA
FALLAS DE HARDWARE	MEDIO - ALTO	4 HORAS
DESASTRES NATURALES	MEDIO	8 HORAS
FALLA DE SOFTWARE	ALTO	4 HORAS
ACCESOS NO AUTORIZADOS	ALTO	1 HORA
FALLAS FIBRA OPTICA	ALTO	2 HORA
FALLA RED DE DATOS	ALTO	1HORA
FALLAS POR INFECCIONES DE VIRUS	ALTO	4 HORAS
FALLA PLANTA DE ENERGIA	ALTO	4 HORAS
FALLA DE CONEXIÓN A INTERNET	ALTO	4 HORAS

	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
--	---	--

ESTRUCTURA DATA CENTER – EQUIPOS

TIPO DE EQUIPO	MARCA	MODELO	PROCESADOR	RAM	DISCO DURO	SISTEMA OPERATIVO	NOMBRE DEL EQUIPO	SERVICIOS QUE SOPORTA
SERVIDOR RFAST	HP	ProLient GEN 10	DL360 Intel XeonBronze 3106 @ 1,70 GHz	32 GB	4 DISCOS HDD RAID 1 3TB	WINDOS SERVER 2016 STANDARD	SRV-RFATS	GESTION DE HISTORIAS CLINICAS, GESTION DE FACTURACION, SQL ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS RFAST
SERVIDOR DE DOMINIO	HP	ProLient GEN 8	ML310e Intel Xeon E3-1220 @ 3,10 GHz	20 GB	SSD 920 GB	WINDOS SERVER 2016 STANDARD	SRV-DCRD-01	SEVIDOR DE DOMINIO Y SERVIDOR DE ESCRITORIO REMOTO
SERVIDOR ENTERPRISE	HP	ProLient GEN 10	ML110 Intel XeonBronze 3204 @ 1,90 GHz	16 GB	HDD 4 TB	WINDOS SERVER 2019 STANDARD	SERVERLAB02	GESTION DE PRUEBAS Y RESULTADOS DE LABORATORIO, SQL ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS DE ENTERPRISE
SERVIDOR DE TELEFONIA	HP	ProLientMicroserver	AMD Turion(tm) II Neo N40L Dual-Core @ 1,3 GHz	4 GB	HDD 300 GB	ISABELL 4	ISSABELPBX	GESTION DE EXTENSIONES, GESTION DE CALL CENTER
SERVIDOR COPIAS DE SEGURIDAD	QNAP	TS-451A	Intel Celeron N3060 @ 1,60 GHz	8 GB	4 DISCOS HDD RAID 1 2TB	firmware 4.5.4.1723	NASQUILISALUD	GESTION DE COPIAS DE SEGURIDAD
PC CON FUNCIONES DE SERVIDOR DE ANTIVIRUS	LENOVO	V530S	Intel Core I5-8400 @ 2,80 GHz	8 GB	SSD 240 GB	WINDOWS 10 PRO	SERVERKASP	GESTION DE CONSOLA DE ANTIVIRUS, GESTION DE SPICEWORKS (SOFTWARE DE TIKES Y HOJAS DE VIDA DE LOS EQUIPOS)
PC CON FUNCIONES DE SERVIDOR DE PRECONT	LENOVO	V530S	Intel Core I5-8400 @ 2,80 GHz	4 GB	HDD 1 TB	WINDOWS 10 PRO	SERVIDOR	GESTION DE CARTERA, GESTION DE PRESUPUESTO, GESTION DE TESORERIA, GESTION DE CONTABILIDAD.

	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
--	---	---

ACTIVACIÓN PLAN DE CONTINGENCIA – LLAMADO

En el momento en que se presente una falla que amerite la activación del plan de contingencia la cadena de llamado será:

Si el usuario final o cualquier funcionario de la empresa QUILISALUD E.S.E, detectan la caída del sistema, deben informar al personal de la oficina de sistemas llamando al teléfono celular de los funcionarios y al teléfono fijo del coordinador administrativo de la entidad.

DEFINICIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA

FALLA EN SERVIDOR DE APLICACIONES

EVENTO: Falla el servidor principal, no conecta al programa de historia clínica y facturación.

CONTINGENCIA: Se activa procedimiento manual del proceso de facturación que consiste en la realización de volantes de servicios y consulta interna de derechos en las bases de datos recibidas de las EAPB

ACTIVIDADES DE AREA DE TI

- Se valida que el servidor se encuentre conectado a la red local.
- Se valida que se encuentre encendido.
- Si el problema es de conectividad física, el personal de sistemas realiza las correcciones necesarias.
- Se verifica el funcionamiento de la Base de Datos, que no se encuentre bloqueada o con procesos que estén generando retraso en la respuesta del servidor.
- Se procede a desconectar el servidor de la red de datos.
- Si el problema no es de conectividad física, se revisa el ejecutable de rfast, cfg, y el .ini.
- Se reinicia el servidor
- Si es necesario se reinstala el cliente rfast en el equipo cliente.
- Se da inicio al servicio.

	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMÁTICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
---	---	--

EVENTO: Falla de Hardware en el servidor y/o acceso aplicativo de (Historia Clínica)

CONTINGENCIA: Se activa la ruta de generación de soportes manuales de historia clínica y de rutas autorizados de uso institucional

ACTIVIDADES DE AREA DE TI

- Se valida que el servidor se encuentre conectado a la red local.
- Se valida que se encuentre encendido.
- Se realizan pruebas para detectar la falla que provocó el evento.
- Se identifica el dispositivo eléctrico o electrónico que debe ser reemplazado.
- Solicitud de Cotizaciones para reemplazo del dispositivo.
- Solicitud de compra del elemento a reemplazar.
- Instalación del repuesto.
- Puesta en marcha del servidor.

Responsables: Personal de la oficina de sistemas.

Tiempo aproximado: Horas: 2 a 4, Días: 1 a 3 en caso de demora en la entrega del repuesto.

Nota: Esta contingencia se maneja igual en cada uno de los servidores, en caso de presentarse una falla de hardware por tal motivo no se mencionará en los demás eventos.

FALLA EN EL SERVIDOR ENTERPRISE - LABORATORIO

EVENTO: Falla en el servidor de Laboratorio, no hay conexión desde el equipo cliente.

CONTINGENCIA: Se activa la ruta de soporte con el área de ingeniería proveedor del servicio

ACTIVIDADES DE AREA DE TI

- Se solicita al personal del laboratorio que cierre la aplicación en sus estaciones de trabajo.
- Se valida que el servidor se encuentre conectado a la red local.
- Se valida que se encuentre encendido.
- Se verifica el funcionamiento de la Base de Datos, que no se encuentre bloqueada o con procesos que estén generando retraso en la respuesta del servidor.

 QUILISALUD ¡Somos Todos!	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
--	---	--------------------------------------

- Se procede a desconectar el servidor de la red de datos.
- Se reinicia el servidor para que no quede ningún servicio ejecutándose en segundo plano y se verifica el correcto funcionamiento del aplicativo en el servidor.
- Se informa al personal del laboratorio que ya pueden ingresar.

Tiempo aproximado: Horas: 2 a 4, horas y 1 a 3 días en caso necesitar repuesto componente hardware y si exista algún tipo de demora en la entrega del repuesto
 Responsables: Personal de la oficina de sistemas.

FALLA EN EL SERVIDOR DE TELEFONÍA IP

EVENTO: No salen las llamadas.

CONTINGENCIA: Verificar la fuente del servicio para identificar el daño, si es de telefonía Ip, Voz y datos de proveedores

- Se realiza monitoreo al servidor de telefonía.
- Se verifica que los recursos físicos del server de telefonía IP estén en óptimas condiciones
- Se reinician los servicios del servidor.

Tiempo aproximado: 15 minutos
 Responsables: Personal de la oficina de sistemas.

FALLA EN EL SERVIDOR DE PRECONT

EVENTO: El usuario no puede conectarse a la Base de Datos.

CONTINGENCIA:

- Se valida que el servidor se encuentre conectado a la red local.
- Se valida que se encuentre encendido. Se verifica el funcionamiento de la Base de Datos, que no se encuentre bloqueada o con procesos que estén generando retrasó en la respuesta del servidor.
- Se procede a desconectar el servidor de la red de datos.
- Se reinicia el servidor para que no quede ningún servicio ejecutándose en segundo plano y se verifica el correcto funcionamiento del aplicativo en el servidor.

	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMÁTICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
--	---	--

- Si el problema persiste se llama al proveedor del software, debido a que se cuenta con un contrato de soporte activo.

Tiempo aproximado: 15 minutos

Responsables: Personal de la oficina de sistemas.

FALLA EN EL SERVICIO DE INTERNET

EVENTO: SERVICIO DE CONEXIÓN A INTERNET.

CONTINGENCIA: Revisión del servicio de los diferentes proveedores de internet actuales y verificar cual está disponible para la realizar distribución del servicio de internet por la red hacia la sede del problema.

- Se valida el servicio de los diferentes proveedores para identificar cual presenta la falla, para su respectivo reporte de incidente
- Se valida el funcionamiento de los diferentes dispositivos en el centro de datos para verificar su funcionamiento
- Se valida que el servidor se encuentre conectado a la red local.
- Se valida que se encuentre encendido.
- Se procede a desconectar el servidor de la red de datos.
- Se reinicia el servidor para que no quede ningún servicio ejecutándose en segundo plano y se verifica el correcto funcionamiento del aplicativo en el servidor.
- Si el problema persiste se llama al proveedor del servicio de internet, debido a que se cuenta con un contrato de soporte activo.

Tiempo aproximado: 15 minutos

Responsables: Personal de la oficina de sistemas

	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMÁTICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
---	---	---

FALLA EN LA CONEXIÓN DE FIBRA ÓPTICA

EVENTO: Falla de comunicación por medio de la fibra óptica.

- Informar sobre el daño en los diferentes canales institucionales

CONTINGENCIA: Se realizan las pruebas técnicas de comunicaciones con los diferentes protocolos y comando de red para verificar el funcionamiento y si persiste el problema se llama al proveedor de servicios de técnicos de fibra óptica.

ACTIVIDADES DE AREA DE TI

- Se valida la comunicación por medio de la red vs centro de datos.
- Se valida que se encuentre encendido los dispositivos de red.
- Se realiza recorrido para identificar posibles futuras de cableado e identificar el daño.

Si el daño problema persiste realiza el procedimiento de contactar al proveedor de servicios técnicos de fibra óptica

Tiempo aproximado: 15 minutos

Responsables: Personal de la oficina de sistemas

FALLA EN EQUIPO DE COMPUTO (CLIENTES)

EVENTO: Falla en cualquier equipo de cómputo de la entidad ya sea por motivos de componentes de hardware o en el software (Aplicativos), que no encienden o no conecta funciona el sistema operativo y/o herramientas informáticas.

CONTINGENCIA: Se activa el procedimiento de reemplazar temporalmente con un equipo de backup y se habilita el servicio, mientras se resuelve el problema

ACTIVIDADES DE AREA DE TI

- Se valida que el servidor se encuentre conectado a la red local.
- Se valida que se encuentre encendido.
- Si el problema es de conectividad física, el personal de sistemas realiza las correcciones necesarias.
- Se verifica el funcionamiento de la Base de Datos, que no se encuentre bloqueada o con procesos que estén generando retraso en la respuesta del servidor.

Se procede a desconectar el servidor de la red de datos

QUILISALUD ¡Somos Todos!	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
------------------------------------	---	--

FALLA EN SERVICIOS DE IMPRESIÓN

EVENTO: Falla servicio de impresión


CONTINGENCIA: Se realiza proceso de revisión para determinar el tipo de daño que genera el inconveniente, ya sea de hardware vs software.

Se procede a informar la novedad en los canales de comunicación de la entidad

ACTIVIDADES DE AREA DE TI

- Se valida que el que equipo de cómputo origen de la petición de impresión se encuentre conectado a la red local.
- Se valida que el dispositivo de impresión este encendido y disponible en la red
- Si el problema es de conectividad física, el personal de sistemas realiza las correcciones necesarias.

De lo contrario se procede a sustituir el dispositivo de impresión generando solicitud de compra o alquiler

 QUILISALUD ¡Somos Todos!	PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICO	CÓDIGO PLA-SIST-02 VERSIÓN: 02
--	---	---

POLITICAS DEL PLAN

- Se recomienda apagar los equipos de cómputo al finalizar las actividades y /o funciones.
- No ingerir alimentos y bebidas en el puesto de trabajo.
- Mantener su puesto de trabajo ordenado.
- Cumplir las políticas de seguridad y protección de la información.
- Darle el uso adecuado a los dispositivos y equipos de cómputo.
- No ingresar equipos ajenos a la entidad sin referenciarlos antes de su ingreso, al área especificada
- Prohibida la extracción de información sin autorización del Líder de proceso.
- No conectar dispositivos electrónicos en la red eléctrica regulada.
- No conectar teléfonos por medio de cable de conexión USB a los diferentes equipos de cómputo.
- No ingresar a sitios web no autorizados.
- No mover equipos de cómputo sin autorización.
- Seguir y aplicar todas las políticas relacionadas con el buen uso y acceso a la información disponibles desde los diferentes entornos tecnológicos y digitales para evitar afectación a la información contenida en los diferentes recursos tecnológicos.