

PLAN DE CONTINGENCIAS
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

PLAN DE CONTINGENCIAS

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SISTEMAS

ESE ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

ENERO 2009

PLAN DE CONTINGENCIAS
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La ESE Antonio Nariño adelanta un proceso liquidatorio de conformidad con lo estipulado en el decreto 3870 del 04 de octubre de 2008, por lo cual se deben seguir llevando a cabo operaciones informáticas basados en la información que se generó durante la operación de la ESE y la nueva que sea generada durante este proceso.

Es de vital importancia implementar esquemas que reduzcan la discontinuidad de cada uno de los procesos llevados a cabo para garantizar la oportunidad de la información que es la base de la operación de todos y cada uno de los procesos que se generan en el proceso liquidatorio.

Se considera el riesgo como toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la empresa e impidan el logro de sus objetivos.

2. OBJETIVO

2.1 Objetivo General

Establecer los procedimientos necesarios ante la ocurrencia de eventos no favorables, para garantizar un nivel óptimo de disponibilidad de los sistemas de información y/o la supervivencia de la empresa en caso de un siniestro.

2.2 Objetivos Específicos

- Determinar y clasificar las operaciones computacionales que son críticas para la entidad.
- Identificar los ambientes operativos de red y conexiones en general que se vean afectadas en caso de siniestro.
- Definir un plan de eventos activadores que el usuario y la Coordinación de sistemas deben operar.
- Establecer los controles que sean necesarios y que permitan el adecuado mantenimiento de los procesos dentro de la empresa

PLAN DE CONTINGENCIAS
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

3. ¿QUÉ ES UNA CONTINGENCIA?

Puede definirse como un evento o suceso que ocurre en la mayoría de los casos en forma repentina o inesperada, y causa alteraciones en los patrones normales de vida o actividad humana.

4. ¿QUÉ ES UN PLAN DE CONTINGENCIAS?

Un plan de contingencias establece un conjunto de acciones, que permiten reaccionar eficazmente a cualquier interrupción del conjunto de procesos de un área específica implantando soluciones reales para restablecer dichos procesos minimizando el impacto en las actividades de toda la organización.

Los planes de contingencia no evitan los desastres sino que proveen alternativas para garantizar la continuidad de los procesos afectados ante un siniestro o una interrupción prolongada de operaciones.

Los planes de contingencia conforman un subsistema de la administración de riesgos de la entidad, donde se debe tener claro que los riesgos no se pueden eliminar, si no que se administran.

5. PLAN DE CONTINGENCIAS EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Su finalidad es la de reducir el impacto que pueda provocar un desastre y posteriormente restablecer el nivel de operación del ambiente tecnológico informático.

Igualmente establece controles y políticas, que minimizan los riesgos informáticos que generan contingencias.

PLAN DE CONTINGENCIAS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

6. CRITICIDAD DE LOS APLICATIVOS DE LA ESE ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

Orden Criticidad Aplicativos	Nombre	Proceso que soporta	Arquitectura
1	SP6	Compras, Contabilidad Tesorería - Cuentas por Pagar, Presupuesto, Contratación, Recursos Humanos, Inventarios, Proveedores	Cliente Servidor
1	SALUD IPS	Facturación de la Unidades Hospitalarias y CAAS	Cliente Servidor
2	SEVENET Gestión de Correspondencia y Archivo	Gestión Documental	Cliente Servidor
2	Página Web	Publicaciones de la ESE	Web
2	CRAAIRA Central de Recepción, Radicación, Archivo Auditoría e Interventoría de las Reclamaciones de Acreedores	Reclamaciones de la ESE Antonio Nariño	Cliente Servidor
3	IPJAN Inventario de Procesos Judiciales Antonio Nariño	Procesos Jurídicos	Multiusuario
3	Historias Clínicas	Entrega de historias clínicas a las EPS	Cliente Servidor
4	Control de Ingresos	Novedades de Nomina	Cliente Servidor
3	Papiros	Certificados laborales	Multiusuario
5	Sinoper Modulo de Nomina de la ESE Antonio Nariño utilizado hasta Enero de 2007	Aplicativo de Consulta Nómina	Monousuario
3	SIG Sistema de Información Gerencial	Facturación en salud de la Unidad Hospitalaria y CAA de Popayán	Cliente Servidor
3	Facturación en salud Base de Datos Acces	Facturación en salud del Norte Puerto tejada	Multiusuario

PLAN DE CONTINGENCIAS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

7. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA.

El apoderado del proceso liquidatorio y la Coordinación Administrativa y de Sistemas.

• **Responsables de la activación y aplicación del plan:** Coordinadores y personal administrativo de cada Coordinación, serán los responsables en la entrega oportuna del suministro que se requiere para este plan.

8. METODOLOGIA

La ESE en Liquidación dispuso a través de la página web la publicación del plan de contingencias y sus Anexos correspondientes, dicha información estará a disposición de los coordinadores y demás funcionarios con el fin de atender las eventualidades en cada una de las áreas administrativas frente a las posibles fallas del sistema.

Este plan será socializado a los coordinadores y funcionarios para que aseguren su aplicación y controlen que el proceso liquidatorio no se vea afectado.

9. IMPLEMENTACION

Para la puesta en marcha del plan son los coordinadores directamente encargados de la continuidad de todos los procesos sistematizados y la ejecución en tiempos reales del plan de contingencia de sistemas de información.

Esto conlleva a implantar una disciplina de cuidados en torno al equipamiento informático, disciplina que redundará en beneficio del mismo usuario y de la organización en general.

La Coordinación Administrativa y de sistemas, con el apoyo de la Coordinación de Control Interno se ocuparan de la socialización y capacitación a los coordinadores del proceso liquidatorio. La Coordinación de Control Interno vigilará que el plan se cumpla a cabalidad en los momentos que se presenten las contingencias.

10. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

La entidad debe asegurar la conservación de su operatividad y de los elementos que intervienen en el sistema de información, se define como productos finales de la prevención los manuales y documentos necesarios para continuar la prestación de los servicios y la captura de datos de forma sistémica.

PLAN DE CONTINGENCIAS
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

11. ESTRATEGIA PARA EL CAMBIO DE CONTRASEÑAS

Objetivo

Asegurar el control de las contraseñas que permiten el acceso a los sistemas y servidores que soportan la operación de datos de la ESE Antonio Nariño en liquidación.

- **Responsables**

Administrador de la Red de datos, Coordinador Administrativo y de Sistemas, Apoderado General.

- **Cambio Contraseña de Servidores**

- **Identificación de Servidores**

En la sede Administrativa de Bellavista en el centro de datos principal se encuentran un total de 9 Servidores los cuales cumplen funciones específicas (ver tabla), no se relacionan los nombres reales por Seguridad.

ITEM	NOMBRE	OBSERVACIONES
1	AxxxxO	Controlador de Dominio
2	BxxxxxxE	Backup de Dominio
3	CxxxxxxE	Bases de Datos Oracle (SIIG)
4	DxxI	Aplicaciones
5	ExxI	CRAAIRA
6	FxxxxJ	Historias Clínicas - (Caa Selva)
7	GxxxxD	Sevenet
8	IxxxN	Backup
9	JxxxxM	Proxy (Internet)

PLAN DE CONTINGENCIAS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

- **Estados de alerta para el cambio de claves en servidores:**

Alerta Amarilla: Es de alerta de bajo riesgo donde se atiende las dificultades de forma inmediata y no son de aplicación general a todos, sino situaciones particulares.

Alerta Roja: Es el estado de situaciones de contingencia, que obligan a reforzar las medidas como por ejemplo: cambio de personal, reestructuración de la empresa, cambio de personal operativo y administrativo de la Oficina de Sistemas.

- **Periodicidad:**

Los periodos de cambio de las contraseñas dependen de donde se encuentre el estado de alarma:

Alerta Amarilla: Cambio para la contraseña de servidores una vez al mes.

Alerta Roja: Cambio de contraseñas se genera de manera inmediata y se sigue aplicando cada 8 a 15 días hasta que la alerta roja termina.

El patrón de creación de contraseñas por seguridad no se documenta pero es creado por el Coordinador Administrativo y de Sistemas y ejecutado por el Administrador de la Red de datos.

Después de haber generado todas las contraseñas se guardan en un archivo de seguridad con clave y encriptadas y almacenadas en un CD.

Luego este es remitido a la Coordinación de Sistemas en un sobre sellado, por el administrador de la red.

Después de ser verificado por el Coordinador Administrativo y de Sistemas se vuelve a sellar, y es entregado al Apoderado para ser guardado en un lugar externo a las instalaciones administrativas.

- **Cambio Contraseña de Usuarios Finales**

El cambio de contraseñas para el usuario final, es menos crítico, lo cual nos lleva a una periodicidad semestral, también se manejan los estados de alerta.

Alerta Amarilla: El cambio de contraseña es cada 6 meses o cuando el usuario los requiera

Alerta Roja: Se ejecuta en el momento que se informe a la Coordinación Administrativa de sistemas que un funcionario ya no presta sus servicios para la ESE, por esto se procede a deshabilitar inmediatamente la cuenta o cambiar las contraseñas del área donde laboraba,

PLAN DE CONTINGENCIAS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

para este proceso es necesario que la Coordinación de recursos humanos informe a la Coordinación de sistemas el cambio o retiro de personal.

Para los cambios de contraseña extraperiodicos (fuera del tiempo programado), se debe enviar un correo a la Coordinación Administrativa y de Sistemas con la solicitud.

- **Perfiles de usuario:**

Administradores: Usuarios con perfil máximo, manejan todos los atributos de seguridad, solo lo maneja el administrador de la red y el Coordinador Administrativo y de Sistemas.

Usuarios Avanzados: Usuarios con perfil medio, manejan los atributos de soporte, es manejado por los usuarios de soporte de la Coordinación de Sistemas.

Usuario Final: Usuarios con perfil bajo, son los usuarios de cada una de las aplicaciones transaccionales de la entidad.

11. ESTADOS DE EMERGENCIA

Estos permiten identificar cuáles pueden ser los eventos que se pueden presentar que afecten el normal funcionamiento de la plataforma y afecte el ingreso de datos y la operación del sistema de información, estos eventos permiten activar el plan, comprende las acciones detalladas y los responsables de realizar dichas acciones en el instante que se presenten.

11.1 Acciones que debe llevar a cabo el usuario del sistema en caso de un evento activador

Evento activador	Descripción	Proceso alternativo que debe realizar el usuario del sistema
Caída De Los Sistemas	Se produce cuando: Ninguna estación de trabajo funciona, el computador no ingresa a las aplicaciones o no hay comunicación con la red.	Mientras se restablece el sistema se debe realizar lo siguiente de acuerdo a la actividad que necesite realizar: Caja: Elaboración manual de los recibos de caja –Anexo Formato- Sevenet: Radicar con la firma de quien recibe y el sello de la ESE Antonio Nariño en liquidación en la copia y en el documento original, el cual queda en la Correspondencia Central. Solicitar vía correo Electrónico a la Coordinación de Sistemas para soporte.
Estación de trabajo no funciona	Se produce cuando: No hay energía en el toma, Cables de energía flojos o mal conectados, punto de red deteriorado, patchcord flojo en la conexión de equipo o la caja de punto de red, clave de acceso a la red bloqueada, problemas con el Hardware.	En toma de energía no hay corriente eléctrica o cables de energía flojos o mal conectados: Los usuarios deben verificar que los elementos mencionados estén bien conectados, o utilizar otra estación de trabajo disponible. Y solicitar vía correo Electrónico a la Coordinación Administrativa y de sistemas el soporte. Caja de punto de red deteriorada: Si no soluciona el problema solicitar vía correo Electrónico a la Coordinación administrativa y de sistemas para Soporte.

PLAN DE CONTINGENCIAS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

Evento activador	Descripción	Proceso alternativo que debe realizar el usuario del sistema
El programa o aplicación transaccional no ingresa al sistema	Se puede producir porque la conexión de red esta deshabilitada, borraron acceso directo o icono al programa, archivos de configuración del programa fueron borrados, servidor fuera de servicio	Utilizar otra estación de trabajo para realizar sus tareas diarias, sino es posible realizarlas manualmente de acuerdo a las instrucciones dadas en caída de sistemas, reportar por correo electrónico a la Coordinación de Sistemas.
Pérdida de datos en el programa o aplicación transaccional	Ocurre cuando se pierden datos de registro diario del área operativa que ingresa a las aplicaciones transaccionales para realizar su operación.	Mientras se restablece el sistema se debe realizar lo siguiente de acuerdo a la actividad que necesite realizar: Se debe reportar a personal de Soporte de la Coordinación de Sistemas, si la inconsistencia persiste y no permite continuar con el proceso.
Errores de advertencia de los programas o aplicaciones transaccionales	Los mensajes de error de la aplicación expresan alguna anomalía dentro de los procesos normales que se realizan.	Tomar nota del mensaje de error y retroalimentar a la Coordinación de Sistemas para que sea analizado y se establezca una posible solución.
	Cada mensaje de error dentro de la aplicación posee un código con el que se puede identificar la causa, por eso con el código del error que aparece en la pantalla, indica que puede estar pasando, es muy importante reconocer cual es el código del error y el mensaje completo para poder identificar y realizar el proceso de corrección de dicha falla.	Mientras se restablece el sistema se debe realizar lo siguiente de acuerdo a la actividad que necesite realizar:
		Se debe reportar al personal de Soporte de la Coordinación Administrativa y de Sistemas, si el error persiste y no permite realizar o continuar con el proceso.

11.2 Acciones que debe llevar a cabo el personal de sistemas en caso de un evento activador

Evento activador	Descripción	Proceso alternativo que debe realizar el personal de sistemas	Responsable
Caída de los sistemas	Se produce cuando ninguna estación de trabajo funciona, el computador no ingresa a los aplicativos transaccionales o no hay comunicación con la red.	Se debe informar por correo electrónico a la Coordinación Administrativa y de Sistemas para que asignen un técnico o ingeniero de soporte.	Personal de Soporte de la Oficina de Sistemas.
	1. Algunos de los elementos principales que impiden que la red funcione adecuadamente, pueden ser: Servidor, UPS del servidor, concentrador o swiches, puntos de red.	Estos funcionarios identifican cual de los elementos no está funcionando y se procede a hacer el reemplazo.	
	2. Corte de fluido eléctrico.	Identificar si el problema es interno o externo y tomar los correctivos necesarios.	Coordinación Administrativa y de Sistemas

PLAN DE CONTINGENCIAS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

Evento activador	Descripción	Proceso alternativo que debe realizar el personal de sistemas	Responsable
Estación de trabajo no funciona	Se produce cuando: No hay Energía en el toma de corriente eléctrica, Cables de energía flojos o mal conectados, caja del punto de red deteriorada, patchcord flojo en la conexión de equipo o la caja de punto de red, punto de red deteriorado, clave de acceso a la red bloqueada, problemas con el Hardware.	Verificar cada uno de los elementos que se describen en este problema y corregir el elemento en conflicto o reemplazarlo. La Coordinación Administrativa y de Sistemas debe apoyar.	Personal de Soporte de sistemas y de Mantenimiento dependiente de la Coordinación Administrativa y de Sistemas.
El programa o aplicación transaccional no ingresa al sistema	Se puede producir porque la conexión de red esta deshabilitada, eliminación del acceso directo o icono al programa, archivos de configuración del programa fueron borrados, servidor fuera de servicio, para el caso del aplicativo Sevenet esta buscando un servidor Proxy, la dirección escrita en el navegador de Internet esta errónea.	Verificar cada uno de los casos mencionados y restaurar los elementos que están en conflicto	Personal de Soporte de la Coordinación de Sistemas
Pérdida de datos en el programa o aplicación transaccional	Ocurre cuando se pierden datos de registros diario del área operativa que ingresa a las aplicaciones transaccionales para realizar su operación	Restauración de archivos del backup si el responsable del proceso lo realizó adecuadamente. Revisar tabla de referencia de realización de backup y las políticas de seguridad de la información.	Usuario responsable de de los datos, Ingeniero de sistemas Administrador de la Base de datos o Aplicación.

12. RECUPERACIÓN

Esta estrategia debe garantizar que se puedan recuperar el mayor número de datos que hayan sido afectados en la contingencia.

La recuperación consta de varias etapas:

Verificación de la pérdida de datos:

Actividad que depende exclusivamente del usuario final del sistema que debe verificar que los movimientos del día no se hayan perdido, este procedimiento lo debe realizar el usuario de forma inmediata y reportar al área de soporte de sistemas de la pérdida de datos, para analizar si a través del plan de restablecimiento de backup se recupera la mayor cantidad de datos. Los datos que no se recuperen deben ser ingresados al sistema de inmediato por los usuarios del sistema.

PLAN DE CONTINGENCIAS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

Si no se presento pérdida de datos el área de soporte de Sistemas dará Vía libre para comenzar la recuperación de datos en el sistema de todos los Registros manuales o documentos originales o copias que se diligenciaron o se recibieron por parte de un usuario durante el lapso de tiempo de la contingencia. Esta información se debe ingresar de forma inmediata y el usuario del sistema es responsable por la pérdida que se puede ocasionar por no actualizar los datos en el sistema.

PLAN DE CONTINGENCIAS
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACIÓN

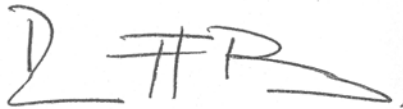
**Anexo De Periodicidad Para
Realización De Backup o Copias De Seguridad**

Código:
Versión:
Fecha de Actualización:
Elaborado por: Coordinación Administrativa y de Sistemas

Tipo de Datos o Aplicativos	Tipo de Backup	Periodicidad Backup	Medio de Almacenamiento	Lugar de Almacenamiento	Quien genera
Base de ORACLE	FULL	12 Horas	Disco Duro	IP: 10.40.1.8 Servidor de Backup Oracle	Ing. Administrador Base de datos Oracle
PAPIROS	FULL	24 Horas	Disco Duro	IP: 10.40.1.12 Servidor de Contingencia	Tecn. Administrador Servidor de Aplicativos
IPJAN					
CONTROL INGRESOS					
SEVENET					
INGRESO BASES DE DATOS SQL	FULL	24 Horas	Disco Duro	IP: 10.40.1.12 Servidor de Backup	Tecn. Administrador Servidor de Aplicativos
SEVENET	FULL	24 Horas	Disco Duro	IP:10.40.1.10	Tecn. Soporte de Aplicativo
PAGINA WEB	FULL	24 Horas	Disco Duro	IP: 10.40.1.18 Servidor de Backup	Ing. Administrador de la Pagina
HISTORIA CLINICA	FULL	24 Horas	Disco Duro	PC Equipo Líder Archivo	Técnico Archivo
CRAAIRA	FULL	24 Horas	Disco Duro	Equipo Coordinadora CRAAIRA	Técnico Sistemas

13. PROCESO DE BACKUP DOCUMENTOS POR USUARIOS

Los usuarios diariamente al finalizar la jornada laboral deben realizar backup a los archivos trabajados durante el día, el procedimiento a seguir es copiar sus archivos dentro de una carpeta ubicada en la raíz del equipo para que se ejecute un archivo que hace un procesamiento por lotes desde el escritorio de cada usuario y se redirección al servidor de backup, luego la división de sistemas cada semana la pasa a DVD.



REYNEL FERNANDO BEDOYA RODRIGUEZ

Apoderado General Liquidador

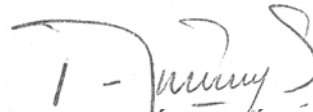
Aprobó y Autorizó



JULIO CESAR SUÁREZ ALVAREZ

Coordinador Administrativo y de Sistemas

Elaboró



ADELA PÉREZ DÍAZ

Oficina Control Interno de Gestión

Revisó

Anexo N° 01 – Recibo de Caja

ANEXO RECIBO DE CAJA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACION

Nit: 805027381

Dirección: CARRERA 4 OESTE #14-89 Teléfono: 8926980

Ingreso No.

RECIBIDO DE:			DIA	MES	AÑO
Dirección: Centro de Costos NIVEL CENTRAL					
Nro. Cpte Contable	Clase:	Período:	Origen:	Estado Ingreso	
POR CONCEPTO DE					
Tipo	Entidad	Número Doc.	Número Cuenta	Fecha	Valor
TOTALES					
Est	CODIGO CUENTA	C COST	DEBITO	CREDITO	
			TESORERO		
			USUARIO		