

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de  
Información**

---

1

**PLAN DE CONTINUIDAD DE SERVICIOS  
DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

# MI SEGURO S.A.

## Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

<b>FECHA DE EMISION</b>	Octubre 2012	<b>PAGINA</b>	2 de 63
-------------------------	--------------	---------------	---------

### CONTROL DE REVISIÓN

<b>REVISIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.	Documento original

### LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este documento es de uso interno de la organización Mi Seguro, los cambios de este documento son controlados y registrados en la tabla de control de revisión.

**Este documento está disponible en la Intranet cuya versión siempre será la última revisada y aprobada.**

<b>Responsable:</b>	<b>Revisado y Aprobado:</b>
Jefe de Desarrollo	Gerencia de Sistemas

# MI SEGURO S.A.

## Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

<b>TITULO</b>	Plan de Continuidad de Servicios de TI	<b>CODIGO</b>	PCSTIV1
<b>DISTRIBUIDO A</b>	TODO EL PERSONAL	<b>VERSION</b>	Octubre 2012
<b>FECHA DE EMISION</b>	Octubre 2012	<b>PAGINA</b>	3 de 63

### OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir en caso de presentarse una contingencia en los servicios críticos de TI.

### ALCANCE

El alcance de este documento es establecer un procedimiento que indique las directrices a seguir en caso de una contingencia en los servicios críticos de TI y los responsables de cada actividad.

### EQUIPOS

Los equipos de trabajo, sus actividades e integrantes están conformados según el siguiente cuadro:

<b>Equipos</b>	<b>Funciones</b>	<b>Integrantes</b>
Equipo Director	<p>Dirigir las actividades durante la contingencia y recuperación.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de la situación</li><li>• Activación o no del plan de recuperación</li><li>• Seguimiento del proceso de recuperación</li><li>• Evaluación de los daños</li></ul>	<p>Gerente de Sistemas (líder)</p> <p>Gerente Comercial (suplente)</p> <p>Jefe de Operaciones</p> <p>Presidente Ejecutivo</p>

# MI SEGURO S.A.

## Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

Equipos	Funciones	Integrantes
Equipo de Logística	<p>Proveerá la logística necesaria para las actividades de recuperación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte al centro alternativo</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Contacto con los proveedores</li> </ul>	<p>Gerente de Sistemas (líder)</p> <p>Gerente Comercial (suplente)</p> <p>Jefe Administrativo</p> <p>Jefe de Desarrollo de Software</p>
Equipo de Recuperación	<p>Restablecer todos los servicios principales de TI que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Información SIS</li> <li>• Sistema de Información KREA</li> <li>• Servidor de Archivos Compartidos</li> </ul>	<p>Jefe de Operaciones (líder)</p> <p>Gerente de Sistemas (suplente)</p> <p>Asistentes de Operaciones</p> <p>Jefe de Desarrollo de Software</p> <p>Asistentes de Desarrollo de Software</p>
Equipo de Pruebas	<p>Realizarán las pruebas de verificación de operación de los servicios principales de TI.</p> <p>Cada perfil debe tener su plan de pruebas de verificación el cual debe entregar al equipo de recuperación. El plan de pruebas por perfil se colocan en la plantilla de valoraciones – PBTI01.</p>	<p>Asistente de Calidad de Software (líder)</p> <p>Asistente Técnico</p> <p>Asistente de Indemnizaciones</p> <p>Asistente Contable</p> <p>Asistente de Caja</p> <p>Asistente de Nómina</p>

# MI SEGURO S.A.

## Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

### DATOS DE INFORMATIVOS

A continuación se coloca la información de contacto de miembros de equipos, proveedores, centros alternos y líderes de área.

#### Datos de los Miembros de los Equipos – PD01

**Nombre del Equipo:** Director

Datos	Líder	Suplente
<b>Nombre</b>	Esteban Sánchez	Luis Benítez
<b>Cargo</b>	Gerente de Sistemas	Gerente de Comercial
<b>Celular</b>	0984234156	0999234785
<b>Teléfono</b>	022 478 239	022 396236
<b>Mail no corporativo</b>	<a href="mailto:esanchez@gmail.com">esanchez@gmail.com</a>	<a href="mailto:lbenitez@gmail.com">lbenitez@gmail.com</a>
<b>Dirección Domicilio</b>	Av. Occidental N1-270 y Jesus Pereira	Av de la Prensa OE24-375 y Zamora

Miembros Equipo (Cargo)	Nombre	Celular	Teléfono	Mail no corporativo	Dirección Domicilio
Jefe de Operaciones	Carlos Pico	0998246374	022 387465	<a href="mailto:cpico@gmail.com">cpico@gmail.com</a>	Av. 10 de Agosto E23-260 y Juan Pablo Saenz
Presidente Ejecutivo	Rafael Carrión	0984387898	022 389277	<a href="mailto:rcarrion@gmail.com">rcarrion@gmail.com</a>	Av. Eloy Alfaro OE15-254 y Rumipamba

## MI SEGURO S.A.

### Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

**Nombre del Equipo:** Logística

Datos	Líder	Suplente
<b>Nombre</b>	Esteban Sánchez	Luis Benítez
<b>Cargo</b>	Gerente de Sistemas	Gerente de Comercial
<b>Celular</b>	0984234156	0999234785
<b>Teléfono Alternativo</b>	022 478 239	022 396236
<b>Mail no corporativo</b>	<a href="mailto:esanchez@gmail.com">esanchez@gmail.com</a>	<a href="mailto:lbenitez@gmail.com">lbenitez@gmail.com</a>
<b>Dirección Domicilio</b>	Av. Occidental N1-270 y Jesus Pereira	Av de la Prensa OE24-375 y Zamora

Miembros Equipo (Cargo)	Nombre	Celular	Teléfono	Mail no corporativo	Dirección Domicilio
Jefe Administrativo	Paola Ramírez	0984232344	022 345 234	pramirez@gmail.com	Rumipamba N15-145 y Sheygua
Jefe de Desarrollo de Software	Irene Palacios	0999283746	022 449 597	<a href="mailto:ipalacios@gmail.com">ipalacios@gmail.com</a>	Los Laureles O24-189 y Los Ciruelos

## MI SEGURO S.A.

### Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

**Nombre del Equipo:** Recuperación

Datos	Líder	Suplente
<b>Nombre</b>	Carlos Pico	Esteban Sánchez
<b>Cargo</b>	Jefe de Operaciones	Gerente de Sistemas
<b>Celular</b>	0998246374	0984234156
<b>Teléfono</b>	022 387465	022 478 239
<b>Mail no corporativo</b>	<a href="mailto:cpico@miseguro.com">cpico@miseguro.com</a>	<a href="mailto:esanchez@miseguro.com">esanchez@miseguro.com</a>
<b>Dirección Domicilio</b>	Av. 10 de agosto E23-260 y Juan Pablo Saenz	Av. Occidental N1-270 y Jesus Pereira

Miembros Equipo (Cargo)	Nombre	Celular	Teléfono	Mail no corporativo	Dirección Domicilio
Asistente de Operaciones 1	Carlos Espín	0984573454	022 345434	cespin@hotmail.com	Los cipreses N28-273 entre Isla Genovesa e Isla Isabela
Asistente de Operaciones 2	Oscar Ruiz	0996345283	022 674755	<a href="mailto:oruiz@hotmail.com">oruiz@hotmail.com</a>	Av. Moran N37-25 y Tomás de Berlanga
Asistente de Operaciones 3	Christian Palacios	0996454956	022 656455	<a href="mailto:cpalacios@hotmail.com">cpalacios@hotmail.com</a>	Isla Genovesa OE43-58 y Av Amazonas
Jefe de Desarrollo de Software	Irene Palacios	0999283746	022 449 597	<a href="mailto:ipalacios@gmail.com">ipalacios@gmail.com</a>	Los Laureles O24-189 y los ciruelos
Asistente de Desarrollo Junior	Pablo Cardenas	0984347332	022 655433	<a href="mailto:pcardenas@gmail.com">pcardenas@gmail.com</a>	Fosh y Jose Calama S23-173

## MI SEGURO S.A.

### Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

Miembros Equipo (Cargo)	Nombre	Celular	Teléfono	Mail no corporativo	Dirección Domicilio
Asistente de Desarrollo Semi Senior	Fernanda Escobar	0984656689	022 384434	<a href="mailto:fescobar@hotmail.com">fescobar@hotmail.com</a>	Jose Tamayo N1-190 y Fosh
Asistente de Desarrollo Senior	Marco Rodriguez	0996778792	022 676554	<a href="mailto:mrodriguez@gmail.com">mrodriguez@gmail.com</a>	Av. Amazonas N1-180 y Lizardo García

#### Nombre del Equipo: Pruebas

Datos	Líder	Suplente
Nombre	Jorge Estrada	Fernanda Escobar
Cargo	Asistente de Calidad de Software	Asistente de Desarrollo Semi Senior
Celular	0984374637	0984656689
Teléfono	022 4746637	022 384434
Mail no corporativo	<a href="mailto:jestrada@gmail.com">jestrada@gmail.com</a>	<a href="mailto:fescobar@hotmail.com">fescobar@hotmail.com</a>
Dirección Domicilio	21 de marzo E23-49 y Av. amazonas	Jose Tamayo N1-190 y Fosh

## MI SEGURO S.A.

### Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

Miembros Equipo (Cargo)	Nombre	Celular	Teléfono	Mail no corporativo	Dirección Domicilio
Asistente Técnico	Daniel Ortiz	098472648	022 478367	dortiz@hotmail.com	Av. Occidental N28-37
Asistente de Indemnizaciones	Angelina Perez	0984736476	022 676889	<a href="mailto:aperez@gmail.com">aperez@gmail.com</a>	Mariscal OE34-234 y Av. Amazonas
Asistente Contable	Lorena Garzón	0996345869	022 487395	<a href="mailto:lgarzon@hotmail.com">lgarzon@hotmail.com</a>	Tomas de Berlanga S21-234 y Av. Amazonas
Asistente de Caja	Ma. Luisa Ortiz	09 99348756	022 390239	<a href="mailto:mortiz@hotmail.com">mortiz@hotmail.com</a>	Av. Equinoccial OE12-123 y los Laureles
Asistente de Nómina	Ma. Jose Cardenas	09 84345839	022 478349	<a href="mailto:mcardenas@gmail.com">mcardenas@gmail.com</a>	Fosh S12-124 y Av. Amazonas

#### Datos de Proveedores varios – PD02

Datos Proveedor				Datos Contacto		
Compañía	Servicios	Teléfono	Dirección	Nombre	Celular	Correo
Ruta Segura	Transporte	022 222223	NA	Jenny Morales	0984393409	<a href="mailto:jmorales@rutasegura.com">jmorales@rutasegura.com</a>
Casa China	Alimentación	022 483728	Av. Diego de Almagro y Jose Peralta N1-27	Patricio Endara	0996383494	<a href="mailto:pendara@casachina.com">pendara@casachina.com</a>

# MI SEGURO S.A.

## Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

### Datos de Proveedores de TI – PD04

Datos Proveedor				Datos Contacto		
Compañía	Servicios	Teléfono	Dirección	Nombre	Celular	Correo
Mundo móvil	Internet	022378478	Av. De la Prensa	Alexandra Peña	0984566356	<a href="mailto:apenia@mundomovil.com">apenia@mundomovil.com</a>
				Jorge Rosales	0996352565	<a href="mailto:jrosales@mundomovil.com">jrosales@mundomovil.com</a>
Compu equipo	Hardware	022478876	Av. Occidental	Carolina Herrera	0982128238	<a href="mailto:cherrera@compuequipo.com">cherrera@compuequipo.com</a>
				Rene Viñas	0996299983	<a href="mailto:rvinias@compuequipo.com">rvinias@compuequipo.com</a>
Partners.com	Soporte de BD	022676848	Av. De los Ceibos	Jorge Iturralde	0984922831	<a href="mailto:jiturralde@partners.com">jiturralde@partners.com</a>
				Veronica Reyes	0986239894	vreyes@partners.com

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

**Datos de Centros Alternos – PD03**

<b>Centro</b>	Oficina Principal (OFFP), centro de datos y operaciones principal
<b>Ciudad</b>	Quito
<b>Dirección</b>	Av. 6 de diciembre OE4-128 y Veintimilla, Ed. Alborada
<b>Teléfono</b>	022 389478

<b>Centro</b>	Oficina Guayaquil (CDAG), centro de datos alternativo
<b>Ciudad</b>	Guayaquil
<b>Dirección</b>	Av. Juan Tanga Marengo Km 5 y ½
<b>Teléfono</b>	062 349450

<b>Centro</b>	Oficina comercial Quito (OAQ), centro de operaciones alternativo
<b>Ciudad</b>	Quito
<b>Dirección</b>	Av. 10 de agosto y villalengua OE 27-136
<b>Teléfono</b>	022 389456

**Datos de Líderes de Área – PD05**

**Área:** Técnica

<b>Datos</b>	<b>Líder</b>	<b>Suplente</b>
Nombre	Martha Pérez	Julio Córdova
Cargo	Gerente Técnico	Jefe Técnico
Celular	0999384994	0984399560
Teléfono	022 498559	022 389457

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

12

**Área:** Administrativa

<b>Datos</b>	<b>Líder</b>	<b>Suplente</b>
Nombre	Byron Perez	Paola Ramírez
Cargo	Gerente Administrativo – Financiero	Jefe Administrativo
Celular	0985845345	0984232344
Teléfono	022 768394	022 345 234

**Área:** Financiera

<b>Datos</b>	<b>Líder</b>	<b>Suplente</b>
Nombre	Byron Pérez	Roberto Castañeda
Cargo	Gerente Administrativo – Financiero	Jefe Financiero
Celular	0985845345	0998377462
Teléfono	022 768394	022 678378

**Área:** Talento Humano

<b>Datos</b>	<b>Líder</b>	<b>Suplente</b>
Nombre	Carla Ortega	Ma Gabriela Corrales
Cargo	Jefe de Talento Humano	Asistente de Talento Humano 1
Celular	0999488475	0996998123
Teléfono	022 394782	022 394877

## MI SEGURO S.A.

### Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

#### DESARROLLO DEL PLAN

Fase	Evento	Actividad	Responsable	Registro
Alerta	Notificación	Se notifica al área de TI mediante los canales de comunicación definidos por la Cía, correo electrónico en horario laboral y vía celular fuera del horario laboral.	Usuario que conoce en primera instancia de la incidencia	
Alerta	Análisis del incidente	Se analiza el incidente en el área de TI si no es grave se resuelve según procesos habituales.  Si es grave se notifica al líder del equipo director (Gerente de Sistemas).	Asistentes de Operaciones	
Alerta	Reunión del equipo Director	El líder del equipo director convoca a reunión a todos los miembros del equipo (ver tabla PD01).	Líder del Equipo Director	
Alerta	Evaluación del Incidente	El equipo director realiza una evaluación del incidente y llenan el registro de evaluación (Ver anexo RE01). Adicionalmente decidirán si el centro de operaciones principal está operable o se debe levantar operaciones desde el centro alterno.		RE01

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

<b>Fase</b>	<b>Evento</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
Alerta	Activación del Plan de Continuidad	Si luego de la evaluación si se decide activar el plan se procederá a realizar las llamadas a los líderes de cada equipo indicando la activación del plan y el sitio desde el cual se levantarán las operaciones. Caso contrario se tratará la incidencia según los procedimientos normales de la Cía.	Líder del equipo Director	
Transición	Notificación a los equipos	El líder de cada equipo notificará de la activación del plan de continuidad a cada los miembros de su equipo indicando cual será el centro de operaciones.	Líder de cada equipo	
Transición	Coordinación del traslado de los equipos	Se comunicará a la empresa de taxis para que trasladen a los miembros de los equipos (ver tabla PD02) a la OFP o al COQ según haya notificado el líder del equipo Director (ver tabla PD03)	Jefe Administrativo	
Transición	Ubicación de puestos de	Si el sitio de operación será el COQ, se adecuará los espacios físicos necesarios del equipo de	Jefe Administrativo y Jefatura de Desarrollo	

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

<b>Fase</b>	<b>Evento</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
	trabajo	recuperación y equipo de pruebas, si es el centro de operaciones principal cada colaborador conservará su puesto de trabajo.	de Software	
Transición	Solicitud de equipos de cómputo	Si el sitio de operación será el COQ, se solicitará al proveedor de TI los equipos de cómputo necesarios para el procedimiento de restauración las operaciones (ver anexos PD04 y PRTI01)	Jefe de Desarrollo y Gerente de Sistemas	
Transición	Coordinación de la alimentación de los equipos	Se solicitará el servicio de alimentación para los equipos de trabajo al proveedor ya establecido (ver tabla PD02)	Jefe Administrativo	
Transición	Notificación al personal	Se notificará al líder de cada área (ver tabla PD05) la indisponibilidad del(os) servicio(s) para que procedan a informar a sus equipos cual es el centro de operaciones vigente, y si es posible continuar con el resto de operaciones o las directrices a seguir según el impacto de la incidencia	Gerente de Sistemas	

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

<b>Fase</b>	<b>Evento</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
Recuperación	Obtención de claves	Se solicitará a la asistente administrativa del centro COQ abra la caja fuerte y entregue el sobre de claves de los servidores.	Jefe de Operaciones	
Recuperación	Verificar y garantizar la disponibilidad de los recursos de red	1. Verificar que exista conexión de red tanto al centro de datos principal COQ como al centro de datos alterno CDAG, el registro de operación RO01 será la captura de pantalla de configuración de red satisfactoria desde el equipo de trabajo, tiempo 15 min.	Asistente de Operaciones 1	RO01
		2. Garantizar la conexión al(os) servidor(es) del(os) servicio(s) que tienen la contingencia, esta conexión se debe garantizar hacia los servidores en el centro de datos principal o en el centro de datos alterno en Guayaquil si no fuese posible conectarse a la OFP, el registro de operación RO02 será las pantallas con la respuesta del PING a cada uno de los servidores tiempo 15 min.	Asistente de Operaciones 2	RO02

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

<b>Fase</b>	<b>Evento</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
	Verificar y garantizar la disponibilidad de las bases de datos	<p>Se verificará la disponibilidad de la(s) bases de datos del centro OFP que corresponda según el sistema de información que ha sido afectado, la revisión se realizará desde la consola remota de cada servidor y el registro de operación ROP3 será el indicador de que la BD está operativa.</p> <p>1. Si no está disponible se debe contactar al proveedor para solicitar el servicio de un DBA ( ver plantilla PD04), tiempo 30 min.</p> <p>2. Levantar remotamente la base de datos del sistema de información afectado que se encuentran en el centro de datos alternativo CDAG, tiempo 2 horas.</p>	Jefe de Operaciones y DBA	RO03
Recuperación	Verificar y garantizar la disponibilidad de sistemas de	1. Verificar la disponibilidad de los sistemas de información que han sido afectados, para esto se ingresará al sistema correspondiente para verificar que esté operativo, el registro de operación RO04	Asistente de Operaciones 1	RO04

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

Fase	Evento	Actividad	Responsable	Registro
	información	<p>será el ingreso a la pantalla de administración del sistema.</p> <p>2. Si no se encuentran disponibles se deben levantarlos en el centro de datos alterno CDAG, y el registro de evaluación será el mismo que el primer ítem, tiempo 30 min.</p> <p>2. Configurar en las terminales para usuarios el acceso al sistema de información que se ha levantado, las terminales que se deben configurar dependiendo del sistema de información:</p> <p>Sistema de información SIS configurar terminales ESC03, ESC04, ESC05, ESC06, ESC07, ELL03</p> <p>Sistema de información KREA configurar terminales ESC06, ESC07</p> <p>El detalle de las terminales a configurar se encuentra en el anexo PRTI01</p>	Asistente de Operaciones 2	

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

<b>Fase</b>	<b>Evento</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
Recuperación	Verificar y garantizar la disponibilidad del archivo de datos compartido	<p>Si el servicio que se ha visto afectado es el servidor de archivos el procedimiento será:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar la disponibilidad del archivo de datos compartido, el registro de operación RO05 será la captura de pantalla que certifique el ingreso a un archivo que tenga acceso el asistente, tiempo 45 min.</li> <li>2. Si no está disponible, levantar remotamente el archivo de datos compartido en el centro de datos alterno CDAG, tiempo 1h.</li> <li>3. Establecer los accesos por perfil en el nuevo archivo de datos compartido, tiempo 1h.</li> <li>4. Configurar los accesos al archivo de datos compartido en la máquina ESC03, tiempo 10 min.</li> </ol>	<p>Asistente de Operaciones 3</p> <p>Asistente de Operaciones 2</p>	RO05
Recuperación	Configurar el servidor de	Configurar en los equipos para los usuarios al servidor de impresión si las operaciones hubieran	Asistente de Operaciones 1	

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

<b>Fase</b>	<b>Evento</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
	impresión	sido levantadas en el centro COQ (ESC03, ESC04, ESC05, ESC06, ESC07, ver anexo PRTI01)		
Recuperación	Consolidación de los registros de operación	Se consolidarán los registros de operación y se notificará al equipo de pruebas que pueden arrancar con la verificación.	Jefe de Operaciones	
Recuperación	Pruebas de verificación	El equipo de pruebas realizará la verificación de la disponibilidad de los servicios que fueron afectados:  Sistema de Información SIS los perfiles de pruebas serán asistentes técnico, indemnizaciones y caja  Sistema de Información KREA los perfiles de pruebas serán asistentes contable y de nómina  Servidor de archivos el perfil de pruebas será al asistente de calidad de software	Asistente de Calidad de Software	PVTI01

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

<b>Fase</b>	<b>Evento</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
		Las plantillas de prueba para cada cargo se encuentra en el anexo PVTI01		
Recuperación	Ajuste	El asistente de calidad de software consolidará los registros de evaluación y notificará los resultados al jefe de operaciones, de existir observaciones serán revisados por el jefe de operaciones	Asistente de Calidad de Software y Jefe de Operaciones	
recuperación	Notificación	Se notificará al líder de cada área (ver tabla PD05) la disponibilidad del(os) servicio(s) para que procedan con sus actividades		
Vuelta a la Normalidad	Análisis del Impacto	El Equipo Director se reunirá para realizar una valoración de los daños y llenarán el registro de evaluación RE01 colocando adicionalmente si el servicio está operativo o no el centro de operaciones en el cual está disponible.	Equipo Director	RE01
Vuelta a la Normalidad	Aprobación y compra de equipamiento	El Equipo Director solicitará al Gerente Financiero la aprobación para la compra del equipamiento necesario identificado en la valoración de los	Equipo Director	

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

<b>Fase</b>	<b>Evento</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
	necesario	daños		
Vuelta a la Normalidad	Vuelta a la normalidad de las operaciones	Los pasos para la vuelta a la normalidad son los mismos que se realizan en el procedimiento de la fase de recuperación pero en el centro de operaciones OFP	Jefe de Operaciones y DBA	
Vuelta a la Normalidad	Valoración e Informes	Se realizará una valoración de los servicios activados, tiempos empleados para su activación, servicios no activados y todas aquellas observaciones que se encontraron en los procesos	Líder de cada Área de la Cía	PV01

# MI SEGURO S.A.

## Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

**TABLA DE CONTROL DE REGISTROS**

<b>Codificación</b>	<b>Identificación</b>	<b>Tiempo archivo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Dar de baja (reciclar)</b>
RE01	Registro de evaluación	1 año		
RO01	Registro de Operación de conexión de red	1 año		
RO02	Registro de operación de conexión de servidores	1 año		
RO03	Registro de Operación de bases de datos operativas	1 año		
RO04	Registro de operación de disponibilidad de sistemas de información	1 año		
RO05	Registro de operación de disponibilidad del sistema de archivos	1 año		
PVTI01	Registro de pruebas de verificación de servicios	1 año		
RE01	Registro de evaluación de daños	1 año		
PV01	Registro de valoración de servicios activados	1 año		

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

# MI SEGURO S.A.

## Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

### ANEXOS

#### DATOS DE ASIGNACION DE EQUIPOS DE CÓMPUTO – PRTI01

Colaborador	Computador	Local/subcontratado	Cod Equipo
Jefe de Operaciones	Usa equipo	local (recepción)	ELR01
Asistente de Operaciones 1	Usa equipo	local (localidad)	ELL02
Asistente de Operaciones 2	Usa equipo	Subcontratado	ESC01
Asistente de Operaciones 3	Usa equipo	Subcontratado	ESC02
Jefe de Desarrollo	No usa equipo		
Asistente de Desarrollo Junior	Prepara equipo		ESC04
Asistente de Desarrollo Semi Senior	Prepara equipo		ESC05
Asistente de Desarrollo Senior	Prepara equipo		ESC06, ESC08
Asistente de Calidad de Software	Usa equipo		ESC03
Asistente Técnico	Usa equipo	Subcontratado	ESC04
Asistente de Indemnizaciones	Usa equipo	Subcontratado	ESC05
Asistente Contable	Usa equipo	Subcontratado	ESC06
Asistente de Caja	Usa equipo	local (caja)	ELL03
Asistente de Nómina	Usa equipo	Subcontratado	ESC07

#### Especificaciones por equipo de cómputo

Código Equipo	Sistema Operativo	Software de Aplicaciones General	Software de Aplicaciones Especifico
ELR01	Window XP, Windos Vista o Windos 7	Herramienta de Ofimática	VNC
ELL02			VNC
ESC01			VNC
ESC02			VNC
ESC03			Oracle Client 8, Uniface 7, Crystal Report, Solid
ESC04			
ESC05			
ELL03			Oracle developer 6, Oracle Client 8, Uniface 7, Crystal Report, Solid
ESC06			
ESC07			

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

**Registro de Evaluación – RE01**

<b>Servicio</b>	<b>Definición</b>	<b>Disponibilidad (SI / NO)</b>
Solicitud de información de aplicaciones de Gestión SIS, KREA	Generación y entrega de información de las aplicaciones de gestión SIS y KREA (reportes) que no se pueden generar a través de herramientas de usuario disponibles	
Instalación, configuración y acceso a software de gestión SIS, KREA y Datamart	Instalación, configuración y acceso a software de gestión SIS, KREA y Datamart	
Eventualidades con el software de KREA	Eventualidades con el software de gestión KREA	
Eventualidades con el software de gestión SIS	Eventualidades con el software de gestión SIS	
Servidor de archivos	Acceso y configuración al servidor de archivos de la organización (carpetas compartidas N, M y T)	

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

**Plantilla de Valoraciones – PVTI01**

**Asistente Técnico**

Funcionalidad	Probado		Funciona	
	SI	NO	SI	NO
Ingreso de Pólizas Individuales				
Generación de Facturas Individuales				
Generación de Notas de Crédito Individuales				
Impresión de Facturas y Notas de Crédito Individuales				
Generación de Facturas Consolidadas				
Generación de Notas de Crédito Consolidadas				
Impresión de Facturas y Notas de Crédito Consolidadas				

**Aclaraciones:**

---

---

**Fecha de pruebas:** \_\_\_\_\_

**Realizado por:** \_\_\_\_\_

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

**Asistente de Indemnizaciones**

Funcionalidad	Probado		Funciona	
	SI	NO	SI	NO
Ingreso de un Siniestro				
Liquidación de un Siniestro				
Pago de un Siniestro				

**Aclaraciones:**

---

---

**Fecha de pruebas:** \_\_\_\_\_

**Realizado por:** \_\_\_\_\_

**Asistente de Caja**

Funcionalidad	Probado		Funciona	
	SI	NO	SI	NO
Realizar el cobro de una Factura Individual				
Realizar el cobro de una Factura Consolidada				
Realizar una asunción de producción				

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

**Aclaraciones:**

---

---

**Fecha de pruebas:** \_\_\_\_\_

**Realizado por:** \_\_\_\_\_

**Asistente Contable**

Funcionalidad	Probado		Funciona	
	SI	NO	SI	NO
Contabilización de la producción				
Liquidación a un Broker				
Pago de Cheque a un proveedor				
Ingreso de Asientos Contables				
Mayorización por períodos				
Generación de balances				

**Aclaraciones:**

---

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

Fecha de pruebas: \_\_\_\_\_

Realizado por: \_\_\_\_\_

**Asistente de Nómina**

Funcionalidad	Probado		Funciona	
	SI	NO	SI	NO
Realizar una liquidación a un colaborador (si existe la necesidad)				
Realizar el pago de nómina (si se encuentra en la fecha de pago de nómina)				
Realizar una reliquidación de bonificaciones (si se encuentra en las fechas de reliquidación)				

**Aclaraciones:**

Fecha de pruebas: \_\_\_\_\_

Realizado por: \_\_\_\_\_

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

**Asistente de Calidad de Software**

Funcionalidad	Probado		Funciona	
	SI	NO	SI	NO
Acceso al servidor de archivos				
Acceso a los archivos de su perfil				
Restricción a los archivos ajenos a su perfil				

**Aclaraciones:**

---

---

**Fecha de pruebas:** \_\_\_\_\_

**Realizado por:** \_\_\_\_\_

# MI SEGURO S.A.

## Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

### Plantilla de Valoración de los Servicios de TI – PV01

#### VALORACIÓN DE SERVICIOS DE TI

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Grupo Servicio	Servicio	Definición	Utilización del servicio	Disponibilidad	Tiempo de Entrega	Proceso de su área que impacta	Observaciones
			Si/No	Si/No	Si/No		
Sistemas de información	Solicitud de información de aplicaciones de Gestión SIS, KREA	Generación y entrega de información de las aplicaciones de gestión SIS y KREA (reportes) que no se pueden generar a través de herramientas de usuario					

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

		disponibles					
	Instalación, configuración y acceso a software de gestión SIS, KREA y Datamart	Instalación, configuración y acceso a software de gestión SIS, KREA y Datamart					
	Eventualidades con el software de KREA	Eventualidades con el software de gestión KREA					
	Eventualidades con el software de gestión SIS	Eventualidades con el software de gestión SIS					
	Eventualidades con el software de gestión Datamart	Eventualidades con el software de gestión Datamart					
Servicios de apoyo	Creación y configuración de cuentas de correo electrónico	Creación y configuración de cuentas de correo electrónico					

## MI SEGURO S.A.

### Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

	Eventualidades de correo electrónico	Eventualidades con el servicio de correo electrónico					
	Servidor de archivos	Acceso y configuración al servidor de archivos de la organización (carpetas compartidas N, M y T)					
	Conexión a impresora	Instalación y configuración de impresoras					
Servicios de apoyo a las aplicaciones de gestión	Instalación, configuración y acceso a aplicaciones externas	Instalación, configuración y acceso a aplicaciones de entidades externas (gubernamentales, proveedores, aliados estratégicos, entidades financieras)					
	Eventualidades con aplicaciones externas	Eventualidades con aplicaciones de entidades externas (Dim formularios,					

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

		file laboral, software para envío de archivos a bancos, etc)					
	Instalación, configuración y acceso a software de aplicaciones	Instalación y configuración a software de aplicaciones como herramientas de ofimática, audio y video, etc.					
	Eventualidades con software de aplicaciones	Eventualidades con software de aplicaciones como herramientas de ofimática, audio y video, etc.					
Servicios de proveeduría de herramientas de TI	Proveeduría de Periféricos	Adquisición de periféricos permanentes y temporales como mouse, teclado, monitor, pen drive, impresoras.					
	Proveeduría de equipos de computación*	Solicitud de equipos permanentes y temporales de computación como					

## MI SEGURO S.A.

### Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

		laptops, impresoras de alto rendimiento, PC's					
	Proveeduría software*	Adquisición de software de aplicaciones (herramientas de ofimática, audio y video, etc)					
Servicios de apoyo al puesto de trabajo	Instalación o reubicación en un puesto de trabajo nuevo**	Instalación, reubicación o adecuación en un puesto de trabajo nuevo con equipos de computación y/o red.					
	Instalación o reubicación en un puesto de trabajo existente	Instalación, reubicación o adecuación en un puesto de trabajo existente con equipos de computación y/o red.					
Servicio de información y	Eventualidad de pérdida de conexión	Cuando el equipo ha dejado de estar conectado a la red de cable o inalámbrica					

## MI SEGURO S.A.

### Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

comunicación	Eventualidad con equipos de computación o periféricos*	Cuando el equipo de computación o periféricos (PC de escritorio, laptop, impresora, mouse, teclado, etc.) ha dejado de funcionar					
	Acceso a la red corporativa	Altas, bajas y modificaciones para la red (cable o inalámbrica) de la organización					
	Servicios Web	Acceso a la página Web corporativa, intranet					
	Acceso a Internet	Acceso a Internet por primera vez o solicitud de un acceso especial a una página de Internet					
	Eventualidades con Internet	Eventualidades con el servicio de Internet					
	VPN	Instalación, configuración, acceso y eventualidades con					

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

		la VPN					
Desarrollo de proyectos con uso de las TIC	Consultoría para levantamiento de EF	Guía, revisión y aprobación en el levantamiento de Especificaciones Funcionales (EF)					
Capacitación	Capacitación	Capacitación a usuarios en el manejo de software de gestión SIS y KREA					
Servicios de construcción e implementación de software	Desarrollo de software de gestión (mejoras y/o adecuaciones)	Proceso completo para desarrollar software de gestión SIS, KREA.					
	Desarrollo de software de gestión (funcionalidades nuevas)	Proceso completo para desarrollar software de gestión SIS, KREA.					
	Desarrollo de software de gestión SIS, KREA	Proceso completo para desarrollar software de gestión SIS, KREA.					

## MI SEGURO S.A.

### Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información

---

(proveedores externos)							
Implementación de software de gestión en ambiente de QA	Es la instalación de software de gestión en el ambiente de QA.						
Pruebas de Funcionalidad de Software	Realizar pruebas de funcionamiento y adaptabilidad de software según el plan de pruebas						
Implementación y versionamiento de software de gestión	Es la instalación y versionamiento de software de gestión.						
Creación de ambientes de desarrollo, pruebas y producción de software de gestión	Creación de ambientes (repositorio de componentes de software y base de datos) de desarrollo, pruebas, producción						
Actualización de ambientes	Actualización de base de datos y ambientes de						

**MI SEGURO S.A.**  
**Plan de Continuidad de Servicios de Tecnología de Información**

---

		desarrollo de software y pruebas de calidad.						
--	--	--	--	--	--	--	--	--