



PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

DIRECCION DE TECNOLOGÍAS CONVERGENTES

RADIO TELEVISION NACIONAL DE COLOMBIA (RTVC)

Junio 2021
Versión 6.0

Contenido

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | INTRODUCCIÓN | 4 |
| 1.1 | Alcance del Plan de Continuidad | 5 |
| 1.2 | Objetivo del Plan de Continuidad..... | 5 |
| 1.3 | Objetivos Específicos..... | 5 |
| 2 | POSIBLES ESCENARIOS | 6 |
| 2.1 | Daños sobre la infraestructura tecnológica..... | 6 |
| 2.2 | Fallas en el suministro de energía comercial y los sistemas de soporte | 6 |
| 2.3 | Fenómenos naturales..... | 6 |
| 2.4 | Terrorismo y/o vandalismo | 7 |
| 2.5 | Incendio | 7 |
| 2.6 | Indisponibilidad de recurso humano | 7 |
| 2.7 | Indisponibilidad de proveedores..... | 7 |
| 3 | INVOCACION DEL PLAN..... | 8 |
| 4 | ROLES Y RESPONSABILIDADES | 11 |
| 4.1 | Mesa de Crisis..... | 11 |
| 4.2 | Roles y Responsabilidades de la Mesa de Crisis | 13 |
| 4.3 | Sala de Crisis..... | 15 |
| 5 | ARBOL DE LLAMADAS | 16 |
| 6 | CENTRO DE COMANDO..... | 18 |
| 6.1 | Daños sobre la infraestructura tecnológica del CAN | 18 |
| 6.2 | Daños a la sede del CAN con Disponibilidad de los Operadores de Comunicaciones | 18 |
| 6.3 | Daños a la sede del CAN con indisponibilidad de los operadores de comunicaciones..... | 18 |
| 7 | SITIO ALTERNO | 19 |

| | | |
|------|---|----|
| 8 | PLAN DE RECUPERACION..... | 20 |
| 8.5 | Estaciones Primarias y Secundarias | 25 |
| 8.6 | Comunicación en Crisis..... | 26 |
| 8.7 | Proceso de Contratación de Recurso Humano | 26 |
| 8.8 | Compras por Urgencia Manifiesta | 27 |
| 9 | REGRESO A LA NORMALIDAD..... | 29 |
| 9.1 | Revisión Posterior al Incidente..... | 30 |
| 10 | DOCUMENTOS VITALES..... | 31 |
| 11 | AUDITORIA INTERNA | 33 |
| 12 | ANEXOS | 34 |
| 12.1 | Comité de Crisis y Árbol de Llamadas | 34 |
| 12.2 | Plan de Mantenimiento BTESA para las estaciones primarias y secundarias ... | 34 |
| 12.3 | Plan de Gestión de Riesgos BTESA | 34 |
| 12.4 | Relación de Procedimientos Críticos..... | 34 |

1 INTRODUCCIÓN

De acuerdo a ISO 22301:2019 la Continuidad del Negocio es la "capacidad de una organización para continuar la entrega de productos o servicios a niveles predefinidos y aceptables tras una interrupción"; mientras que la Gestión de la Continuidad del Negocio es el "Proceso de gestión integral que identifica las potenciales amenazas a una organización y el impacto que pueden causar en las operaciones comerciales, y proporciona un marco para desarrollar la resiliencia organizacional con la capacidad de una respuesta efectiva que salvaguarda los intereses de las partes interesadas, reputación, marca y actividades de creación de valor."

En la práctica Gestionar la Continuidad del Negocio, es el proceso de extremo a extremo en la organización que incorpora las actividades relevantes para el logro de los objetivos. La continuidad del negocio pretende contar con organizaciones resilientes, capaces de sobreponerse a las crisis, las cuales pueden ser originadas por diversas causas, desastres naturales, pandemias, ciberataques, etc; para lo que se requiere un conjunto de herramientas que permitan actuar en tiempos de incertidumbre.

Al desarrollar planes de continuidad, es importantes involucrar a todos los procesos de la organización, ya que, en caso contrario se pueden adoptar o asumir posiciones erradas sobre las capacidades de recursos disponibles para responder y satisfacer las necesidades durante el proceso de recuperación de una crisis.

La gestión de crisis corresponde a un conjunto de planes interconectados, los cuales incluyen atención de emergencias, gestión de incidentes, gestión de la recuperación y planes de continuidad. Todos los planes deben estar alineados y en un orden de prioridades para eliminar conflictos y facilitar la recuperación. Al momento de declararse una crisis, será el líder del Plan de Continuidad junto con el equipo de crisis quien lidere y administre todos los planes, hasta la restauración de las actividades críticas ya identificadas en el Análisis de Impacto al Negocio.

1.1 Alcance del Plan de Continuidad

El alcance del Plan de Continuidad es la Dirección de Tecnologías Convergentes, responsable de las áreas técnicas y sus unidades Telepuerto, Transmisión, Emisión, TI e Infraestructura.

1.2 Objetivo del Plan de Continuidad

El plan de continuidad pretende establecer con base en los resultados del Análisis de Impacto al Negocio y el Análisis de Riesgos, los posibles escenarios que en caso de materializarse pueden poner en peligro la continuidad del negocio, el procedimiento de declaratoria de crisis, los responsables y el orden de prioridades para facilitar la recuperación de los servicios misionales a cargo de la Dirección de Tecnologías Convergentes.

1.3 Objetivos Específicos

- Establecer los posibles escenarios que podrían afectar en un momento dado el cumplimiento de las actividades misionales.
- Identificar el procedimiento de definición de crisis y los responsables de su gestión.
- Identificar los procedimientos y planes que se integran al Plan de Continuidad al momento de una crisis.
- Definir el centro de comando desde el que se gestionará la crisis.
- Definir el momento en que las crisis ha sido superada y se vuelve a la normalidad.

2 POSIBLES ESCENARIOS

El CAN es la principal estación de RTVC en la cual se encuentran los equipos de CORE que soportan los servicios misionales de la entidad y es la Dirección de Tecnologías Convergentes la responsable de su gestión.

De acuerdo a los riesgos identificados en el Análisis de Riesgos, las actividades misionales pueden resultar afectadas por un evento de gran magnitud que se presente o afecte la infraestructura instalada en el CAN y puede generarse por factores internos o externos.

Para efectos del Plan de Continuidad del Negocio, se contemplan los siguientes escenarios:

2.1 Daños sobre la infraestructura tecnológica.

Daños de equipos de CORE ubicados en el Telepuerto, Cabecera, Emisión o Data Center; daños software, pérdida de datos y servicios, pérdida de emisión en medios convergentes, entre otros. Un evento sobre los equipos de emisión y cabecera que no se pueda recuperar en el corto plazo, puede poner en peligro la continuidad del negocio.

Adicionalmente, la Dirección de TI es responsable de salvaguardar la información crítica almacenada en las copias de seguridad, los servidores y la conectividad de los colaboradores.

2.2 Fallas en el suministro de energía comercial y los sistemas de soporte

El CAN dispone de alimentación de energía comercial a través de dos circuitos independientes, adicionalmente dispone de dos plantas de emergencia, soporte de UPS y bancos de baterías para ciertos equipos; sin embargo, en el evento de que una situación de orden nacional afecte el suministro de energía comercial y adicionalmente se presente desabastecimiento de combustible, podría afectarse la continuidad del negocio.

2.3 Fenómenos naturales

A pesar de que la estación dispone de sistema de puesta a tierra, la incidencia de un rayo puede generar daños en equipos y con ellos la afectación de servicios críticos.

Por otra parte, Bogotá está ubicada en una zona de alto riesgo sísmico, por lo que no es ajena a que en algún momento sea víctima de un terremoto, poniendo en peligro la estabilidad de la estación, la

cual presenta problemas en la infraestructura física dada su antigüedad.

2.4 Terrorismo y/o vandalismo

La estación CAN está ubicada en una de las principales arterias viales de la ciudad de Bogotá, muy cerca de la universidad nacional, donde en algunos momentos se han presentado paros y manifestaciones por parte de la sociedad civil, pudiendo verse expuesta especialmente la antena de transmisión satelital. Así mismo, funcionarios de RTVC manifiestan haber sido objeto de amenazas por transmisión de algunos eventos de orden nacional.

2.5 Incendio

Los equipos bajo la responsabilidad de la Dirección de Tecnologías Convergentes no están protegidos con sistemas contraincendios, solo disponen de extintores de uso manual, lo que requeriría la presencia de personal técnico en sitio al momento de presentarse un conato de incendio para poderlo contener y evitar que se propague hasta hacer daños irrecuperables.

2.6 Indisponibilidad de recurso humano

En el evento que los funcionarios, servidores públicos o contratistas que ejecutan las actividades resulten afectados y no pueden participar en el proceso de recuperación de la crisis y vuelta a la normalidad de la organización. Adicionalmente, por demoras en el proceso de renovación de contratos de personal contratista clave para la realización de las actividades críticas.

2.7 Indisponibilidad de proveedores

Indisponibilidad de proveedores críticos para el desarrollo de las actividades requeridas durante el proceso de recuperación de la crisis. Incluye proveedores directos y proveedores de servicios básicos. RTVC depende en gran medida de proveedores externos y en el caso de que se presente un evento crítico hacia el final de un contrato crítico o en proceso de selección y contratación puede afectarse el proceso de recuperación de una crisis.

En síntesis, ante cualquier situación que se presente mientras las instalaciones del CAN se mantengan en pie y exista disponibilidad de los equipos, es posible adelantar labores de recuperación; no obstante, un evento sobre la tecnología de CORE ubicada en el CAN compromete la continuidad de prestación de los servicios misionales.

3 INVOCACION DEL PLAN

En el día a día de las organizaciones se presentan distintas situaciones que afectan en mayor o menor medida la prestación de servicios, la mayoría de las cuales pueden ser solucionados como un incidente a través de los procedimientos habituales de operación. Sin embargo, existen algunos factores que pueden hacer que lo que comienza como una falla común o de fácil solución, se convierta en una crisis de gran magnitud, con posible afectación de la continuidad del negocio.

A continuación, se describe el procedimiento a seguir, desde el momento en que ocurre un evento considerado de gran magnitud, hasta que se define la activación del Plan de Continuidad del Negocio.

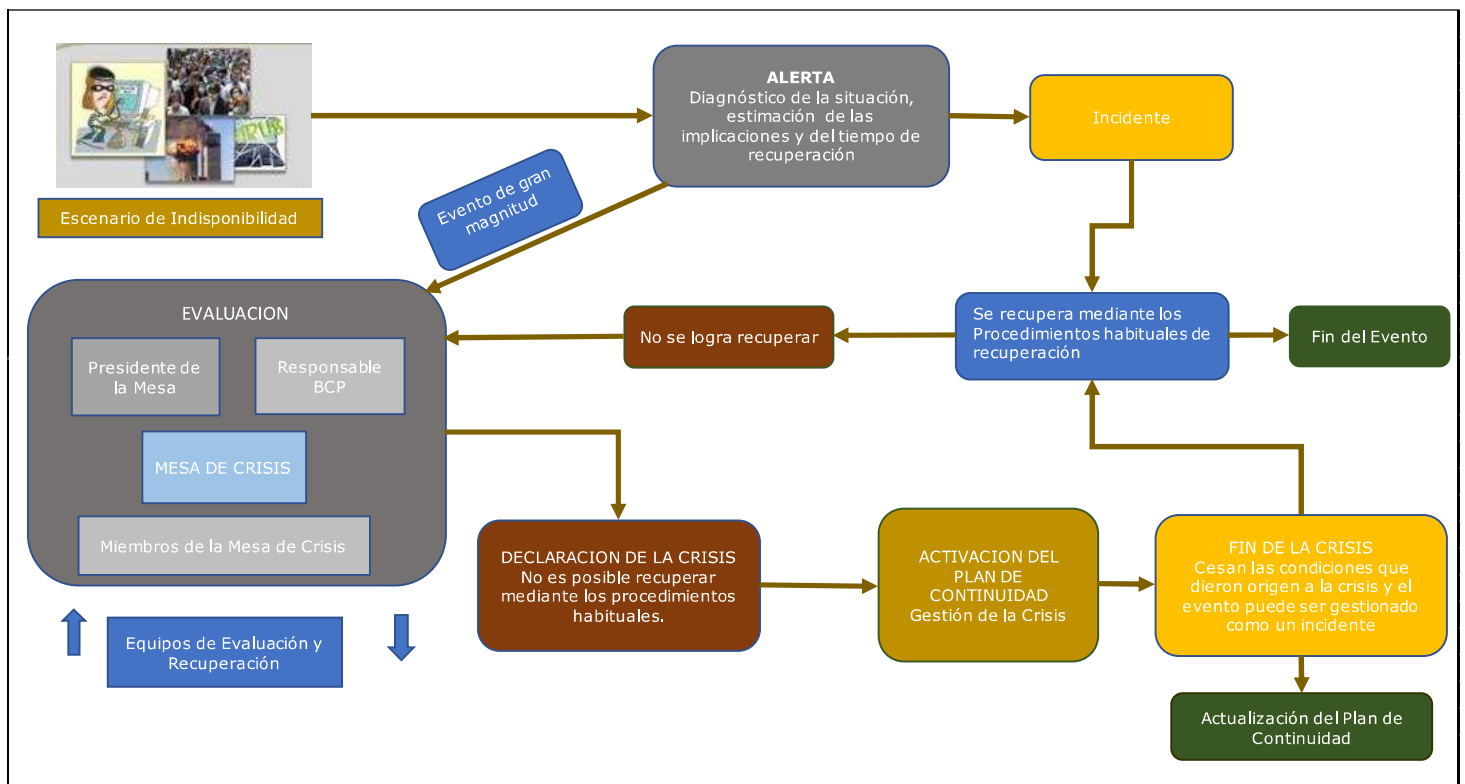


Fig. 1 Evaluación y Declaración de la Crisis

- Escenario de Indisponibilidad. Hace referencia al tipo de evento que se presenta y que afecta la prestación de servicios.
- Alerta. Dependiendo de la situación puede ser identificada por personal técnico o incluso personas del área de seguridad o de aseo; por eso todos los colaboradores de la entidad directos o indirectos, deben conocer el plan de continuidad y a quien reportar las situaciones que se salgan de lo común.

- Gestión como Incidente. El área técnica realizará el diagnóstico de la situación que se presenta y decidirá si se gestiona a través de los procedimientos habituales de solución de incidentes; en cuyo caso procederá con la recuperación sin escalar a la mesa de crisis.
- Fin del Incidente. Una vez solucionado el incidente se procederá a cerrar el caso a través de los procedimientos habituales.
- Convocatoria de la Mesa de Crisis. Si una vez realizado el diagnóstico por parte del área técnica se determina que la gravedad de la situación no permite la recuperación a través de los procedimientos habituales, que se requiere el concurso de otras áreas o que el tiempo requerido de solución supera los establecidos en los indicadores de disponibilidad y calidad, se procederá por parte del líder de continuidad a convocar la Mesa de Crisis.
- Evaluación por la Mesa de Crisis. Reunida la Mesa de Crisis se evalúa la situación y sus posibles implicaciones sobre la continuidad del negocio, siendo entonces este órgano quien decidirá en qué momento se declara la crisis, se activa el Plan de Continuidad del Negocio y se define quienes estarán al frente del proceso de recuperación y con qué recursos.
- Declaración de la crisis. Dependiendo del análisis realizado y de acuerdo con la Alta Dirección, se procederá a la declaración del desastre y a definir las acciones a seguir para la recuperación.
- Equipo de evaluación de la recuperación. La Mesa de Crisis designará un equipo multidisciplinario para evaluar el avance de las acciones adelantadas y decidir en qué momento termina la crisis y el evento puede seguir manejándose como un incidente a través de los procesos habituales.
- Fin de la Crisis. Una vez que el equipo de evaluación y recuperación considera que las condiciones que dieron origen a la declaración de crisis han pasado y que el evento puede seguir siendo gestionado como un incidente se declara el fin de esta y se procede con los procedimientos habituales hasta la recuperación total.

Es importante entonces diferenciar entre un incidente y una crisis, ya que la segunda implica el involucramiento de varios procesos en la solución y el concurso de la Alta Dirección para la toma de decisiones; a pesar de que una situación pueda parecer irrecuperable, no siempre es necesario activar el Plan de Continuidad de Negocio y será responsabilidad de la Mesa de Crisis, realizar las evaluaciones pertinentes antes de definir si procede o no la activación de éste.

De forma general podemos decir, que una vez se tenga conocimiento de un incidente de gran magnitud, ya sea porque se trabaja en la gestión del mismo, por haber recibido notificación por parte de otro funcionario de la organización o al recibir una señal de alerta por parte de alguno de los sistemas de alarma o monitoreo existentes, como primera medida se deberán realizar todas las acciones de notificación de emergencia a que haya lugar, incluidos los organismos de socorro según

el evento que se presente; simultáneamente se debe dar parte al responsable de Continuidad del Negocio.

El responsable de Continuidad del Negocio, una vez enterado y dependiendo de la magnitud del evento, procederá de inmediato a dar aviso al Presidente o Vicepresidente del Comité de Crisis, con quien se realizará una primera valoración de la situación y se determinará si es necesario dar aviso al resto de la Mesa de Crisis. El aviso al presidente de la Mesa de Crisis tendrá un primer avance de la incidencia, el cual incluirá:

- Tipo de evento
- Reporte inicial de daños físicos a personas, edificaciones o equipos, que se haya podido presentar
- Tiempo estimado de solución de la situación
- Impacto en los servicios prestados (cobertura, clientes)

De tomarse la decisión de convocar a la Mesa de Crisis, el responsable de Continuidad del Negocio se cerciorará de que todos los miembros de la Mesa de Crisis sean notificados de la convocatoria y de que inicien el desplazamiento hasta el sitio de reunión o punto de conexión. La reunión puede llevarse a cabo en las instalaciones del CAN, o en otro sitio según la situación o a través de audio o video conferencia. Se recomienda contar con un grupo de chat que involucre a todos los miembros de la Mesa de Crisis para facilitar la comunicación.

La activación del Plan de Continuidad del Negocio cesa en el momento en que sea posible la recuperación de los servicios por lo menos en forma parcial o degradada, por lo que una vez superada la etapa inicial y cesadas las condiciones que dieron origen a la declaración de la crisis, se debe continuar trabajando con los planes de contingencia de las áreas hasta la vuelta a la normalidad de la organización.

4 ROLES Y RESPONSABILIDADES

La estructura de respuesta a incidentes tiene como función principal la toma de decisiones en caso de que ocurra un desastre que cause la interrupción de la entrega de los productos y la prestación de servicios críticos de la organización. Las funciones principales de la estructura de respuesta a incidentes son las siguientes:

- Analizar la situación para responder oportunamente
- Decidir cómo se manejará la situación si es un incidente de la operación o un evento que pone en riesgo la continuidad del negocio.
- Adelantar el proceso de comunicación a los empleados críticos a través de los diferentes responsables.
- Definir y contar con un presupuesto para gastos en caso de crisis
- Seguir el proceso de recuperación teniendo en cuenta los tiempos estimados
- Tomar acciones ante los imprevistos que puedan presentarse durante el proceso de recuperación
- Comunicar a las diferentes áreas y comités de la organización las decisiones que se tomen y los apoyos requeridos.

4.1 Mesa de Crisis

La Mesa de Crisis está compuesta por miembros de la Alta Dirección de RTVC y es el órgano decisorio para la gestión unificada de una crisis. Su función es acelerar el proceso de toma de decisiones para solventar la situación, definir las prioridades y establecer las estrategias para contener la crisis.

Son responsabilidades de la Mesa de Crisis:

- Decidir si se trata o no de una situación de crisis, de que tipo y posible afectación sobre la entidad.
- Decidir si es necesario activar el Plan de Continuidad del Negocio
- Establecer las medidas a seguir para la solución.
- Asignar responsables y tareas en el proceso de recuperación.
- Evaluar las estrategias adoptadas y sus resultados
- Proteger la imagen y la reputación de la entidad, definiendo los comunicados oficiales.
- Definir en qué momento cesa la crisis y puede seguir gestionándose el evento como un incidente.

A continuación, se muestra la conformación de la Mesa de Crisis de RTVC, la cual, una vez declarada la crisis, se declarará en sesión permanente hasta el final de ésta, con el fin de facilitar y agilizar las acciones de recuperación a realizar.

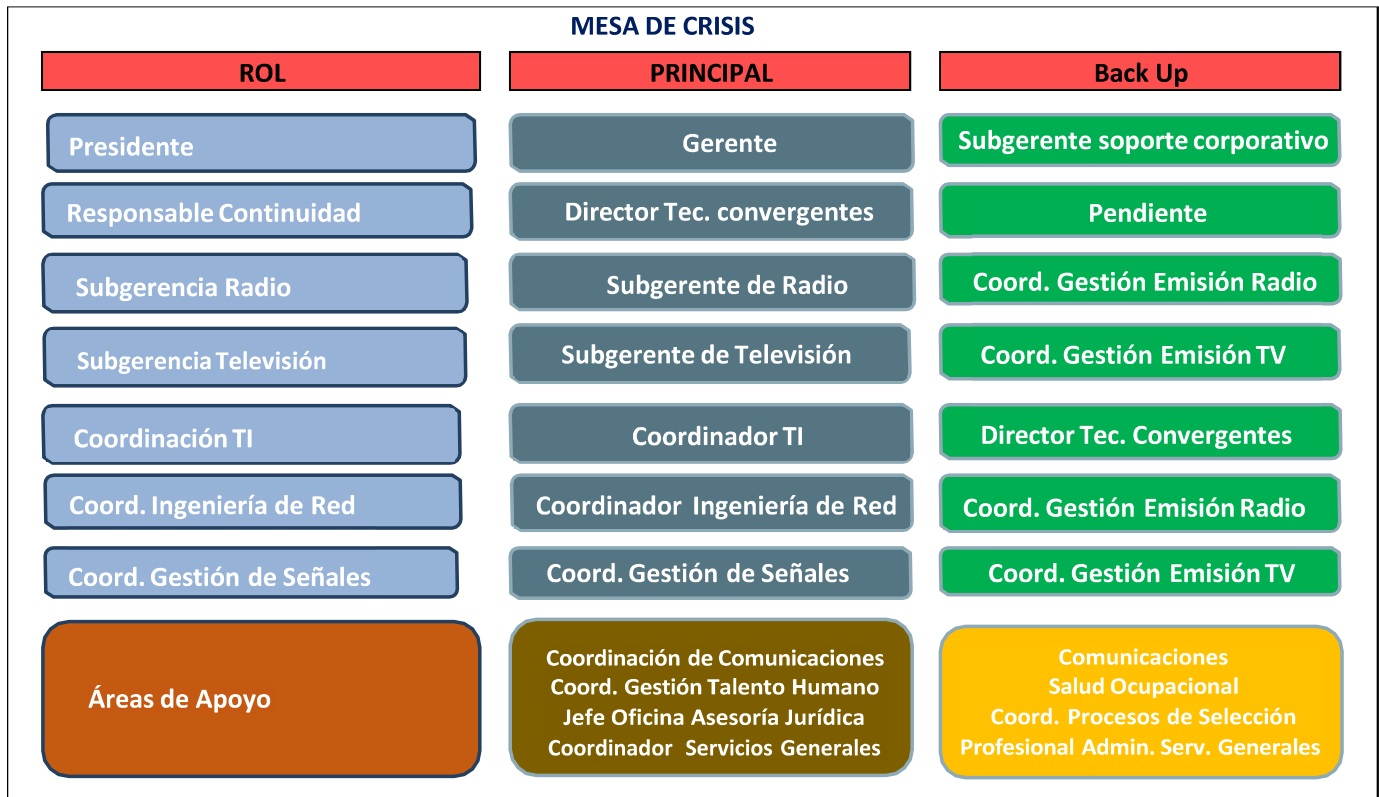


Figura 2. Mesa de Crisis
Fuente RTVC- Dirección de Tecnologías Convergentes

Durante la primera sesión de la Mesa de Crisis es importante definir un horario para las siguientes reuniones, por ejemplo, cada dos o tres horas, dependiendo de la naturaleza y gravedad de la situación; adicionalmente tener en cuenta que independientemente del calor del momento deben abordarse la mayoría de las cuestiones claves. Las siguientes reuniones no deben tardar más de 20 ó 30 minutos, dando tiempo a los miembros de los equipos de recuperación, para actuar sobre las decisiones tomadas.

La siguiente sería la agenda base de las reuniones:

- Informes sobre las acciones desarrolladas durante el tiempo transcurrido
- Revisión y análisis de la situación actual luego de las acciones implementadas
- Decisiones necesarias a corto y largo plazo
- Decisiones sobre la activación de nuevos procedimientos de continuidad de negocio
- Necesidades de recursos económicos, físicos, etc.
- Asignación de tareas y responsables
- Comunicados internos y externos
- Hora de la próxima sesión

4.2 Roles y Responsabilidades de la Mesa de Crisis

A continuación, se describen las responsabilidades de los distintos roles del comité de crisis de RTVC:

Presidente de la Mesa de Crisis

- Conocer de primera mano los detalles del inconveniente o situación de crisis
- Solicitar al responsable de Continuidad del Negocio la convocatoria de la Mesa de Crisis
- Evaluar la situación en conjunto con la Mesa de Crisis y declarar oficialmente la crisis
- Declarar la activación del plan de continuidad si la situación lo amerita
- Tomar las decisiones durante la gestión de la crisis

Vicepresidente de la Mesa de Crisis

- Apoyar y sustituir al presidente de la Mesa de Crisis
- Tomar decisiones en medio de la crisis después de revisarlas en Mesa de Crisis, cuando el presidente de la Mesa de Crisis no se encuentre disponible.

Responsable del Área de Continuidad

- Convocar, coordinar y moderar la Mesa de Crisis.
- Coordinar la logística necesaria para el funcionamiento de la Mesa de Crisis.
- Registrar las actividades de la Mesa de Crisis durante el proceso de crisis.
- Programar y Coordinar las Pruebas del Plan de Continuidad, mínimo una vez al año o siempre que la situación lo amerite.
- Documentar los ajustes requeridos por el plan, como resultado de las pruebas ejecutadas, los cambios organizacionales, los escenarios de riesgos y las crisis gestionadas.
- Realizar los ajustes y actualización del Plan de Continuidad
- Capacitar y concientizar a toda la organización sobre el contenido del Plan de Continuidad

Jefes de las Áreas Técnicas

- Participar del diagnóstico del evento previo a la convocatoria de la Mesa de Crisis
- Coordinar las labores correspondientes dentro de su área para el pronto restablecimiento de la situación de crisis, si la situación así lo amerita.
- Informar de manera constante a la Mesa de Crisis, de los avances en la resolución de la situación.

- Prestar el apoyo necesario en casos de requerirse recursos relacionados con su área
- Mantener actualizados y vigentes los planes de contingencia particulares de cada área y elaborar y actualizar los planes de recuperación de desastres de cada área.

Debido a que el evento que da origen a la crisis puede tener múltiples causas, es posible que se requiera el apoyo de otras áreas distintas al equipo técnico, para tomar acciones que contribuyan a la recuperación del proceso o actividades afectadas. Las áreas de apoyo identificadas dentro del Plan de Continuidad son:

Oficina de Comunicaciones

- Definir los mensajes, las estrategias comunicativas, posturas oficiales, boletines de prensa, etc.
- Implementar y monitorear las estrategias comunicativas propuestas en la Mesa de Crisis.
- Medir el impacto de la Crisis periódicamente a través de los distintos medios de comunicación
- Informar al Comité de Crisis sobre el tratamiento mediático que se le brinda a la crisis.
- Convocar las ruedas de prensa para informar del avance y control de la crisis.
- Informar a los funcionarios de las distintas áreas o procesos acerca de la evolución de la crisis.

Oficina Jurídica

- Guiar las decisiones del Comité de Crisis en el marco legal y regulatorio, antes, durante y después de la crisis.
- Gestionar y apoyar los procesos de compras requeridas para la solución de la crisis
- Determinar un plan de respuesta jurídico en defensa de los intereses de la entidad, dependiendo del tipo de crisis experimentada.
- Revisar posturas oficiales, boletines de prensa y comunicados para evitar incurrir en faltas legales.

Subgerencia de Soporte Corporativo

- Atender las necesidades de recursos físicos: Puestos de trabajo, reparaciones o adecuaciones locativas, transporte, servicio de energía comercial, etc.
- Gestión ante el operador de red, para el restablecimiento del servicio de energía comercial
- Gestionar las necesidades relacionadas con los colaboradores

- Si la situación lo amerita activar el Plan de Emergencias
- Asignar los presupuestos y recursos económicos requeridos para la gestión de la crisis.

4.3 Sala de Crisis

En caso de que la Mesa de Crisis pueda reunirse en una sala se requiere disponer de algunos recursos como:

- Capacidad mínima para 10 personas
- Computadores de Escritorio y suficientes puntos habilitados para la conexión de equipos portátiles
- Acceso a Internet
- Impresora multifuncional: Impresora / Fax / Scanner
- Cámara fotográfica y de video
- Tablero, marcadores, esferos y papelería suficiente
- Línea telefónica fija con salida a larga distancia nacional, internacional y celulares
- Televisión con señal de TV abierta y/o por cable
- Radio

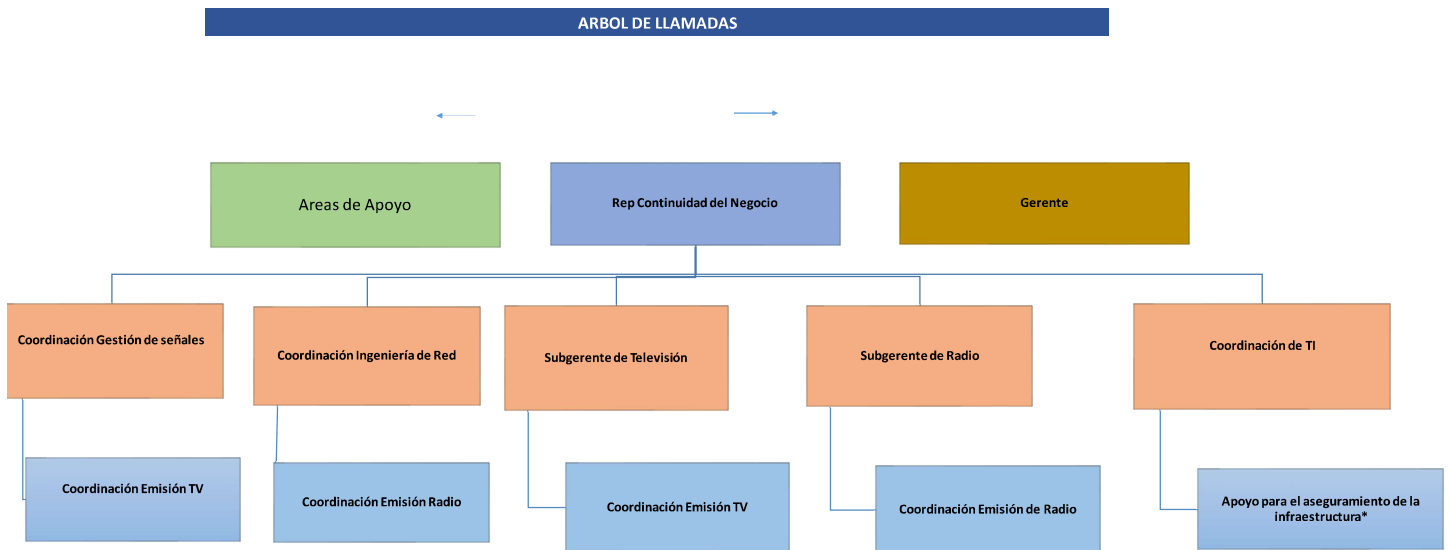
Así mismo, de ser posible, en el mismo salón se dispondrá de los recursos necesarios para atender a los medios de comunicación de acuerdo a la gravedad de la situación.

5 ARBOL DE LLAMADAS

En caso de presentarse una situación de crisis, se hará necesario comunicarse con todas las personas claves casi de inmediato, para asegurar la toma de decisiones oportunas y cumplir con los tiempos de recuperación de los procesos críticos; por esta razón se requiere contar con un sistema de comunicaciones eficiente y confiable.

Uno de los mecanismos más básicos pero efectivos de comunicación es el árbol de Llamadas, el cual consiste en la generación de llamadas entre el mismo personal involucrado en el Plan de continuidad y funciona como una cadena en la que cada persona tiene la responsabilidad de llamar dos o tres personas que constituyen las ramas del árbol.

De acuerdo con el Análisis de Impacto al Negocio realizado para RTVC y el Comité de Crisis definido, el árbol de llamadas se muestra en la gráfica relacionada a continuación:



*El Apoyo al Aseguramiento de la Infraestructura está a cargo del Contratista de AOM.

Figura 3. Árbol de Llamadas

En el Análisis de Impacto al Negocio se relaciona el personal crítico identificado por cada uno de los procesos necesarios durante las primeras horas de la crisis; es importante notificarlos y capacitarlos sobre el rol a desempeñar, la disponibilidad para comunicarse e incluso desplazarse al CAN en caso de ser necesario para adelantar las actividades de recuperación.

Dado que en caso de crisis se puede perder el acceso a los sistemas de información y en algunos casos el teléfono celular, se recomienda contar con una tarjeta tipo billetera que se entregue a los miembros de la Mesa de Crisis para portar consigo. En este documento no se incluyen números de teléfono, teniendo en cuenta que es responsabilidad de los jefes de procesos disponer de esta información actualizada en el caso de requerirla.

6 CENTRO DE COMANDO

Una crisis puede generar dos tipos de situaciones, una que genere afectación sobre los equipos, pero no sobre la sede física y la segunda puede afectar además de los equipos la sede, es el caso de incendios, terremotos, vandalismo; de ahí que el centro de comando desde donde operarían los líderes del proceso de recuperación tiene los siguientes escenarios:

6.1 Daños sobre la infraestructura tecnológica del CAN

En este caso será responsabilidad de la Dirección de Tecnologías Convergentes ejecutar los procedimientos de recuperación e informar a los demás miembros de la Alta Dirección una vez realizado el diagnóstico inicial, como se procederá para la recuperación, los recursos necesarios y el tiempo estimado.

6.2 Daños a la sede del CAN con Disponibilidad de los Operadores de Comunicaciones

En este caso los miembros de la mesa de crisis se comunicarán y tomarán las decisiones a través de reuniones virtuales; así mismo, el líder del plan de continuidad será el responsable de liderar las acciones de recuperación e informar en qué momento las demás áreas pueden hacerse responsables de sus actividades.

6.3 Daños a la sede del CAN con indisponibilidad de los operadores de comunicaciones

En este caso será necesario definir un punto de encuentro y el tiempo estimado para que los miembros del comité de crisis puedan llegar al sitio para evaluar la situación; en todo caso la Dirección de Tecnologías Convergentes, evaluará si la situación lo permite la posibilidad de requerir al Contratista de AOM el servicio de transporte para el desplazamiento del personal técnico requerido en la estación y de algunos miembros de la mesa de crisis para la toma de decisiones.

7 SITIO ALTERNO

Actualmente las operaciones se concentran en el CAN y no se dispone de un sitio alternativo, por lo que en caso de una falla que afecte en forma grave la estación puede requerir tiempo para la consecución de equipos, restablecimiento de la sede y en últimas la desaparición de la entidad.

Es necesario apropiarse los recursos, para continuar adelantando las adecuaciones del sitio alternativo de operaciones.

8 PLAN DE RECUPERACION

Todos los procesos son responsables de crear planes detallados para el restablecimiento de la continuidad de las operaciones en caso de una situación de gran magnitud; esto aplica no solo para los procesos misionales sino también para los de apoyo, con el fin de poder seguir ejecutando las actividades críticas dentro del RTO identificado a fin de evitar poner en peligro la continuidad de las operaciones y con ellas la continuidad del negocio.

Los planes deben ser probados y están sujetos a cambios como resultado de los ejercicios realizados; así mismo, las versiones deben ser controladas y administradas por los responsables, teniendo especial cuidado con la información sensible que puedan contener; es importante además considerar que serán utilizados en momento de estrés por tanto deben estar documentados de manera sencilla de tal forma que puedan ser aplicados incluso por colaboradores que nunca han realizado la tarea, como una especie de guía.

Los planes de recuperación son propiedad de los procesos, quienes además de mantener su contenido actualizado deben disponer de ellos en una ubicación de fácil acceso al momento de necesitarlos y de considerarlo necesario mantener copias impresas en sitios estratégicos.

8.1 Plan de Recuperación de Desastres (DRP)

El Plan de Recuperación de Desastres (Disaster Recovery Plan), está orientado a responder eventos relacionados con las áreas de tecnologías y frecuentemente enfocado a TI, diseñado para restaurar la operatividad de los sistemas, aplicaciones y bases de datos, adicionalmente, este tipo de planes involucran la existencia de un sitio alternativo de operaciones, desde donde se realizarán las actividades que fueron interrumpidas por el evento ocurrido en el sitio principal. El DRP es responsabilidad del área de TI y se integra al plan de continuidad del negocio en el momento de la crisis.

8.2 Contrato de Administración, Operación y Mantenimiento (AOM)

Actualmente RTVC cuenta con un proveedor a cargo de la Administración, Operación y Mantenimiento, el cual juega un papel fundamental al momento de la recuperación de una crisis. A continuación, se relacionan los aspectos más importantes de este contrato.

OBJETO: EL CONTRATISTA se obliga con -RTVC- a prestar los servicios de Administración, Operación y Mantenimiento de la infraestructura técnica y civil de emisión, transporte y transmisión de radio y

televisión de -RTVC-.

- **Administración.** Se entienden todas las actividades relacionadas con la planificación, organización y control eficiente de los recursos, de cara a garantizar el óptimo funcionamiento de la infraestructura de emisión, transporte y transmisión de televisión y radio de RTVC en un entorno de cumplimiento de las metas generales y específicas definidas de forma explícita.
- **Operación.** Se entienden las actividades específicas que se definen en la fase de planificación y organización, y aquellas que son de obligatoria realización para garantizar que todos y cada uno de los elementos que conforman la infraestructura de televisión y radio de RTVC ofrezcan el servicio de forma oportuna, con calidad y con la cobertura deseada.
- **Mantenimiento.** Se entienden todas las actividades técnicas de mantenimiento preventivo y correctivo requeridas para garantizar la operatividad de los equipos y todos los elementos que componen la infraestructura de emisión, transporte y transmisión de radio y televisión.

8.3 Presupuesto del Contrato de AOM

El proyecto de AOM se divide en dos tipos de presupuestos:

- **Presupuesto oficial del servicio.** Para cubrir la totalidad de los gastos de mano de obra y servicios de la operación.
- **Presupuesto para gastos reembolsables.** Todo lo que se suministre para asegurar la operación, incluido el servicio de energía de las estaciones.

Al momento de declararse una situación de crisis, es viable previa autorización de los líderes de RTVC y cumpliendo lo estipulado en el contrato AOM para los procesos de compras, disponer del presupuesto reembolsable en el proceso de recuperación

8.4 Obligaciones del AOM sobre la estación CAN

Siendo el CAN la principal estación de RTVC, de la cual depende la totalidad de los servicios misionales y donde se concentran todos los procesos de la organización; el contrato de AOM contempla lo siguiente.

- Contar con disponibilidad 6x8 (lunes a sábado de 8 am a 5 pm) en el CAN de un Profesional en Ingeniería I, con experiencia de mínimo tres años en sistemas de emisión de radio y/o televisión, y/o cabeceras satelitales de radio y/o televisión. esta actividad se relaciona como servicio. (estación CAN).

- Contar con disponibilidad lunes a domingo (de 5:01 pm a 7:59 am) en el CAN de un colaborador con perfil de Profesional en Ingeniería II; este profesional adicionalmente estará encargado de realizar el monitoreo de todos los servicios controlados desde el centro de emisión de las 12 de la media noche hasta las 5:30 de la mañana. Todos los días RTVC proveerá el sistema de monitoreo y esta actividad se relaciona como servicio y debido al horario exigido se requiere incluir en el listado como mínimo dos profesionales que cumplan este perfil.
- Contar con la disponibilidad 7 x 24 en sitio de un técnico / tecnólogo o profesional en sistemas de energía y/o potencia, con su respectiva certificación y con experiencia mínima de un año en los sistemas de alimentación de energía y/o potencia en estaciones de telecomunicaciones. Esta actividad se relaciona como servicio.
- Garantizar y proveer desde el inicio de ejecución del contrato, el soporte de equipos del centro de emisión de televisión y radio, de la cabecera satelital, del sistema gestor de medios, del telepuerto, del centro de postproducción y de los estudios; con las fábricas o sus representantes. el contratista deberá garantizar el soporte para todos estos sistemas a través de la contratación de los terceros correspondientes (casa matriz, representantes autorizados, filiales o empresas autorizadas por la casa matriz), incluso debe revisar y tener en cuenta el vencimiento de los contratos de soporte de los sistemas mencionados, para la suscripción de los nuevos contratos pertinentes, esta actividad se relaciona como servicio, si dentro de las actividades de soporte es requerido adquirir licencias, equipos o elementos especializados, estos serán clasificados como gastos reembolsables.
- Garantizar el soporte de los equipos críticos del sistema de emisión de televisión sistema de automatización de emisión de televisión, enrutamiento, switche de emisión, video servidor, entre otros, equipos marca Omneon, Harmonio, Miranda, Network/Nevion y Aveco, que soportan actualmente la empresa NVL Electrónica, distribuidores de equipos marca grass valley de la cabecera satelital, sistema de compresión satelital, sistema de potencia del up link, sistemas de downlink para señales de monitoreo o contribuciones internacionales, encoders, multiplexores, entre otros, soporte brindado por la empresa balum telecomunicaciones, como representante de la marca Ericsson, de los componentes técnicos de la cabecera satelital gateway, antena, GPS, inversores y decoder suministrados por la empresa EIC; encoder, moduladores, multiplexor de lo analógico y lo digital suministrador por la empresa Balum; y equipos EPG suministrados por ABERTIS - ADTEL para las cabeceras, de los diferentes componentes dentro del sistema gestor de medios, sistema de almacenamiento Harmoníc Mediagrid 3000, switches red de datos, software Evolphin Zoom, Software Telestream Vantage y del sistema de consolas digitales de radio, mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de consolas digitales, incluye repuestos, instalación y respaldo de fábrica; el soporte de las consolas digitales de radio deberá ser suministrado con un proveedor con respaldo de fábrica y dicha actividad se relaciona como servicio.
- Las actividades de soporte incluyen las gestiones con terceros y/o fábricas relacionadas con el suministro y/o soporte de estos equipos; esta actividad se relaciona como servicio y será responsabilidad del interesado, dimensionar el valor de dicho soporte para los sistemas listados.

- Garantizar el soporte y el cumplimiento de la garantía para el correcto funcionamiento de todos los equipos, sistemas y elementos, a con el fin de asegurar la generación de la guía electrónica de programación EPG, para que éstos, puedan ser insertados en el flujo de datos de los contenidos de televisión digital de RTVC, Señal Colombia, Canal Institucional y Canal 1 y de los canales regionales Canal 13 (Teveandina), Canal Capital, Teleantioquia, Telecafé, Telecaribe, Teleislas, Telepacífico y Televisión Regional de Oriente. Es necesario contar con un soporte de nivel básico a nivel avanzado para realizar las actividades de configuración de los equipos a nivel de software y hardware.
- Realizar todas las actividades de configuración en las cabeceras de TDT regionales, para gestión remota de los equipos desde RTVC en el CAN; para esto, RTVC asumirá por su cuenta o por gastos reembolsables la conectividad desde los canales regionales hacia CAN, así como lo correspondiente a los equipos de acceso necesarios para cada uno, switches o Vlans corporativas para el área gestión de señales. de manera informativa, en la actualidad se gestionan los equipos de las cabeceras regionales desde RTVC, mediante una conexión virtual por medio del software de versión gratuita team viewer. las conexiones se realizan centralizando todos los equipos en un switch que tiene conexión a la red corporativa del canal regional con direcciones propias de su red asignada a cada equipo. Esta actividad se relaciona como servicio.

Los equipos gestionados por este medio son:

- Encoder de transport stream (Main y Backup).
- EPG (Electronic Program Guide).
- Multiplexor (Main y Backup).
- Gateway (main y backup).
- ASI Guard
- Modulador.

Componentes de la gestión

- Conexión a la red de datos.
- Equipo de cómputo
- Switch de acceso.
- Brindar apoyo a los ingenieros de RTVC ante eventualidades presentadas en cualquiera de los sistemas que conforman la estación CAN (centro de emisión de televisión y radio, de cabecera satelital, de telepuerto, del centro de tecnología de medios (postproducción) y de estudios). esta actividad se relaciona como servicio.
- Brindar soporte eléctrico 7x24 a cualquier elemento que se encuentre dentro del edificio CAN. es requerido dicho soporte en la totalidad del edificio, pues los sistemas y circuitos pertenecientes a los diferentes subsistemas no se encuentran independientes, y hacen parte de un único esquema eléctrico. esta actividad se relaciona como servicio.

- Dotar a la estación CAN de un sistema de comunicaciones que facilite las labores de operación y mantenimiento, así como una conexión a internet para soporte remoto y backup. el contratista debe tomar las medidas pertinentes para garantizar un adecuado uso del sistema implementado, evitando los sobrecostos por uso indebido del mismo. La conexión a internet está clasificada como gasto reembolsable.
- Mantener los tanques de almacenamiento de combustible externos de las plantas eléctricas, como mínimo a la mitad de su capacidad. el combustible está clasificado como un gasto reembolsable.
- Realizar las capacitaciones que RTVC solicite sobre los sistemas de emisión, compresión, telepuerto satelital, fibra óptica, up link satelital, transmisión o microondas, así como los sistemas eléctricos y de aire acondicionado. se adelantará una capacitación cada tres meses, destinada a máximo 15 personas por sesión y serán sobre las generalidades, actualización, uso y/o mantenimiento de uno o varios de los sistemas mencionados; incluirá material didáctico o de apoyo necesario para su correcto desarrollo. Esta actividad se relaciona como servicio.
- Facilitar transporte al personal que requiera realizar labores de ingeniería del CAN, cuando este lo requiera. El transporte está clasificado como un gasto reembolsable.
- Realizar las obras civiles, adecuaciones físicas y actividades necesarias que requiera la Dirección de Tecnologías Convergentes de la entidad, para garantizar la continuidad del servicio de la estación CAN. Su ejecución está clasificada como un gasto reembolsable.
- Reportar cualquier ingreso o retiro de equipos que se realice de la estación CAN por labores de mantenimiento, pruebas, reparación, garantía, entre otras; con el fin de controlar el inventario de la entidad. Esta actividad se relaciona como servicio.
- Atender de forma inmediata a la estación el CAN cuando se registren incidencias que atenten contra la prestación del servicio de radio y/o televisión siempre en el menor tiempo posible. Esta actividad se relaciona como servicio.
- Realizar las reparaciones, mantenimientos o ajustes de los equipos y elementos que haya lugar, bien sea en campo o en el centro de reparaciones (laboratorio) que posea el contratista o con empresas especializadas para tal fin. Esta actividad se relaciona servicio.
- Disponer en caso de presentarse fallas en la operación del sistema, de todo el personal de ingeniería necesario para la recuperación del elemento o elementos averiados, realizando el diagnóstico y presupuesto estimado de los repuestos requeridos. RTVC a partir de la información entregada decidirá las acciones a tomar. la operación del máster de emisión, del telepuerto y compresor satelital está a cargo del personal técnico de RTVC, así como la primera atención en caso de falla del sistema de emisión. Esta actividad se relaciona como servicio
- Garantizar las actualizaciones, configuración y mantenimiento de los diferentes sistemas relacionados para la correcta operación y funcionamiento de los canales de radio y televisión de la entidad. Esta actividad se relaciona como servicio.

- Suministrar para la estación del CAN elementos de funcionamiento y consumo de las diferentes áreas técnicas que tengan que ver con garantizar la plena operación y funcionamiento de los sistemas en mención, cables, conectores, herramientas, etc., para la prestación del servicio. Todo elemento suministrado será clasificado como gasto reembolsable, pero su instalación se relaciona como servicio.

De acuerdo a lo expuesto contractualmente, el contratista de AOM es vital dentro del Plan de Continuidad del Negocio para la recuperación de una crisis, dado que su gestión va desde la identificación de la alerta teniendo en cuenta la disponibilidad de personal técnico en sitio, la participación en el diagnóstico inicial, la gestión de equipos, la mano de obra que se necesite para los trabajos de recuperación, el mantenimiento correctivo, el suministro de equipos nuevos y la disponibilidad de recursos económicos mediante la utilización de la figura de gastos reembolsables para compras y otros gastos asociados a la infraestructura de red.

La información relacionada arriba, fue extraída para el Plan de Continuidad del Negocio, del contrato entre RTVC y el contratista de AOM vigente hasta abril de 2022.

8.5 Estaciones Primarias y Secundarias

El área de Transmisión, la cual está a cargo de las estaciones primarias y secundarias, cuenta con varios planes y documentos operativos, los cuales se integran al Plan de Continuidad del Negocio y se adjuntan a este documento:

- Plan de Mantenimiento Elaborado por el contratista de AOM 2020 y aprobado por la Interventoría, vigente desde diciembre de 2020 hasta abril de 2022.
- Plan de Gestión de Riesgos Elaborado por el contratista de AOM 2020 y aprobado por la Interventoría, vigente desde diciembre de 2020 hasta abril de 2022.
- Plan de Mitigación de Impacto Ambiental RTVC, vigente en RTVC
- Plan de Contingencia Elaborado por el contratista de AOM 2020, vigente desde diciembre de 2020 hasta abril de 2022.

La ejecución de los planes relacionados está a cargo del contratista de AOM, sujetos en todo momento a los recursos asignados para el contrato en ejecución, RTVC en el momento no tiene asignado un presupuesto específico para la gestión de una crisis, más allá de lo contemplado en el Contrato de AOM, bajo la Supervisión de personal directo de RTVC, se adjunta dentro del plan de mantenimiento el Organigrama para la operación. Al igual que los planes de contingencia, estos planes deben ser alojados en forma digital que garantice su disponibilidad permanente, en un sitio donde sea posible accederlos durante una situación de crisis.

8.6 Comunicación en Crisis

En todos los momentos marcados por un evento negativo para la empresa o una crisis, la comunicación juega un papel primordial y decisivo, ya que una gestión eficaz puede determinar la solución o la prolongación de esta, afectando negativamente a la organización. Generalmente, una crisis se define y gestiona de acuerdo con cómo la perciben las audiencias externas, por esto se hace importante el manejo ante los medios de comunicación y la cabeza visible de esta función es la Oficina de Comunicaciones y los voceros oficiales de RTVC.

El área de Comunicaciones en su Manual de Comunicación en Crisis tiene definidos los portavoces de la organización, el procedimiento de comunicación interna y externa, con funcionarios y sus familiares en caso necesario, partes interesadas y contactos claves de emergencia. El Manual de Comunicaciones contiene, además, detalles de la respuesta de la organización a los medios de comunicación al momento de un accidente y la interfaz preferida para comunicarse.

El manual de comunicaciones en su versión actualizada se encuentra en el sistema de Planeación y Gestión de RTVC como un documento controlado. Este puede ser consultado en todo momento en la dirección: <https://www.kawak.com.co/RTVC> bajo el título "Manual de Comunicaciones", información suministrada por la Oficina de Comunicaciones.

8.7 Proceso de Contratación de Recurso Humano

En caso de indisponibilidad del recurso humano necesario para la gestión de una crisis, es importante la participación del área de Gestión Humana, con miras a encontrar soluciones rápidas. En todo caso, las áreas son responsables de fomentar que cada funcionario crítico cuente con una copia de seguridad, para distribuir el conocimiento técnico, de tal forma que, en caso de llegar a necesitarse, RTVC no dependa de un único especialista para la solución.

Una segunda opción para facilitar la disponibilidad de recurso humano durante la gestión de una crisis es solicitar apoyo al AOM; mediante el suministro de personal técnico con cargo al rubro de reembolsables del contrato AOM.

Tal como se informó en el Análisis de Impacto al Negocio, los colaboradores de RTVC son en su mayoría contratistas, lo que puede en un momento dado afectar el proceso de recuperación de una crisis, en caso de no estar renovado el contrato de personal especialista en tareas críticas de los procesos misionales.

8.8 Compras por Urgencia Manifiesta

Siendo RTVC una empresa social del estado colombiano, el proceso de contratación y compras se enmarca de conformidad con la ley La ley 80 de 1993, la cual en sus artículos 42 y 43, establece la figura de contratación por urgencia manifiesta, a la cual sería necesario acudir en caso de activación del Plan de Continuidad del Negocio.

Artículo 42º.- De la Urgencia Manifiesta. Existe urgencia manifiesta cuando la continuidad del servicio exige el suministro de bienes, o la prestación de servicios, o la ejecución de obras en el inmediato futuro, cuando se presenten situaciones relacionadas con los Estados de Excepción; cuando se trate de conjurar situaciones excepcionales relacionadas con hechos de calamidad o constitutivos de fuerza mayor o desastre que demanden actuaciones inmediatas y, en general cuando se trate de situaciones similares que imposibiliten acudir a los procedimientos de selección o concursos públicos.

La misma ley 80 en su artículo 43 establece:

Artículo 43º.- Del Control de la Contratación de Urgencia. Inmediatamente después de celebrados los contratos originados en la urgencia manifiesta, éstos y el acto administrativo que la declaró, junto con el expediente contentivo de los antecedentes administrativos, de la actuación y de las pruebas de los hechos, se enviará al funcionario u organismo que ejerza el control fiscal en la respectiva entidad, el cual deberá pronunciarse dentro de los dos (2) meses siguientes sobre los hechos y circunstancias que determinaron tal declaración.

Si fuere procedente, dicho funcionario u organismo solicitará al jefe inmediato del servidor público que celebró los referidos contratos o a la autoridad competente, según el caso, la iniciación de la correspondiente investigación disciplinaria y dispondrá el envío del asunto a los funcionarios competentes para el conocimiento de las otras acciones. El uso indebido de la contratación de urgencia será causal de mala conducta.

Lo previsto en este artículo se entenderá sin perjuicio de otros mecanismos de control que señale el reglamento para garantizar la adecuada y correcta utilización de la contratación de urgencia.

Con lo anterior se puede entonces establecer que en el evento que se presenten hechos constitutivos

de estado de excepción, de fuerza mayor o desastres, RTVC mediante acto administrativo que debe estar debidamente motivado y soportado, puede declarar la urgencia manifiesta, lo que permitirá realizar las contrataciones pertinentes requeridas para suplir las necesidades derivadas de la situación presentada, por lo que la entidad no está obligada a elaborar estudios ni documentos previos ya que el acto administrativo será la justificación esto de conformidad con el Decreto 1082 de 2015.

Luego de celebrados los contratos con las formalidades requeridas, de perfeccionamiento y ejecución, todo el expediente que debe contener los soportes actos administrativos y demás deberán ser enviados al organismo que ejerce el control fiscal, que de conformidad con la Resolución 5245 de 2001 emitida por la Contraloría General de la República serán los Contralores Delegados para los diferentes sectores administrativos, quienes deberán pronunciarse dentro de los dos meses siguientes sobre las circunstancias que le dieron paso a declaración de urgencia manifiesta.

RTVC en el momento no tiene asignado un presupuesto específico para la gestión de una crisis, más allá de lo contemplado en el Contrato de AOM, esta información fue validada en entrevista con la Dirección de Tecnologías Convergentes.

9 REGRESO A LA NORMALIDAD

La Mesa de Crisis dentro de sus evaluaciones, debe definir en qué momento se considera que el evento se ha recuperado completamente o puede seguir siendo tratado como un incidente normal de la operación, liberando así a los equipos de recuperación de la continuidad y concentrándose entonces las áreas en la recuperación completa de sus procesos hasta alcanzar la normalidad.

Teniendo en cuenta que la naturaleza, complejidad y tiempo para la recuperación no se pueden determinar antes de que se presente el incidente, la gestión de la continuidad debe ser flexible, escalable en el tiempo y adaptable a una amplia gama de riesgos, ya identificados en el Análisis de Riesgos de Continuidad del Negocio.

Una vez se presenta el evento, el retorno a la normalidad debe darse en el menor tiempo posible, para evitar llegar a un punto de no retorno, momento en el que incluso podría desaparecer por ser resultar inviable. En la siguiente gráfica se esquematiza la línea de tiempo a recorrer para el regreso a la normalidad.

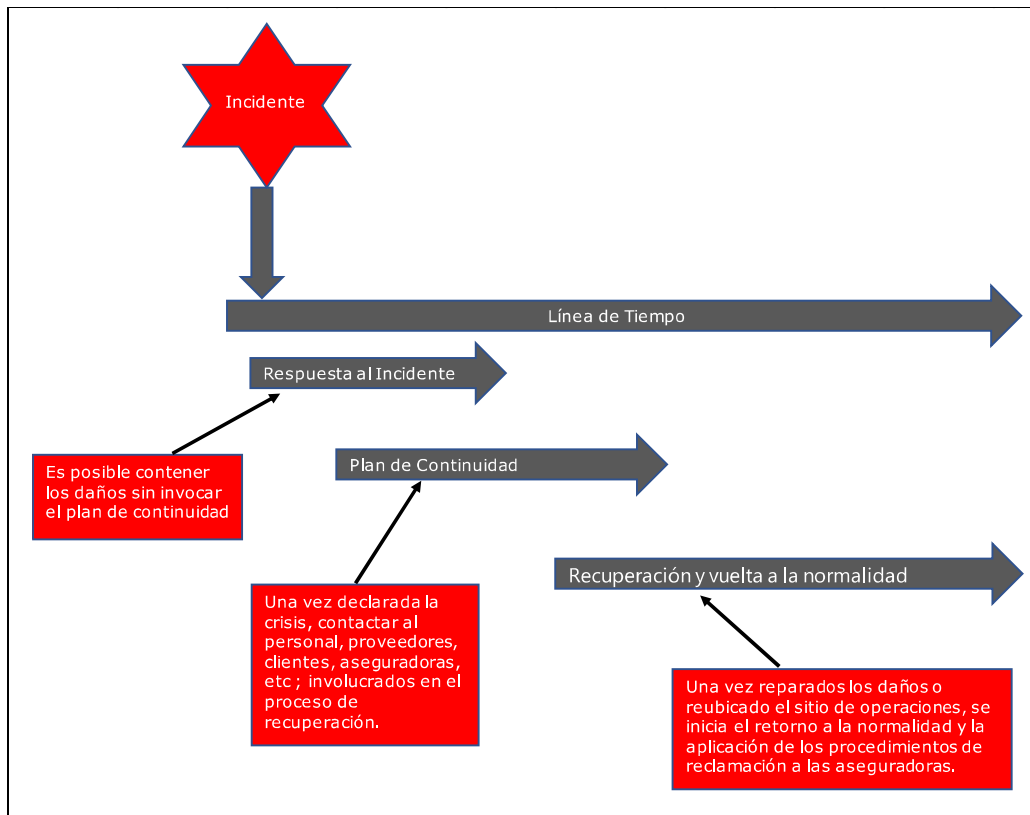


Figura 4. Retorno a la normalidad

Algunos incidentes son de tal magnitud que al final pueden cambiar la estructura misma de

normalidad de la entidad y sus partes interesadas, por lo que las lecciones aprendidas son de vital importancia y puede revisarse que ha pasado en organizaciones similares para ayudar a la preparación.

La documentación juega un papel importante durante el proceso de recuperación, ya que además de facilitar la recopilación de las lecciones aprendidas, servirán de base para las reclamaciones a las aseguradoras con el fin de recuperar parte de lo invertido y de la calidad de la información que se disponga, dependerá en gran medida el éxito o fracaso de dicha gestión. Es importante tener en cuenta que los seguros aplican con posterioridad al evento y que cualquier recurso que de ellos provenga se recibirá mucho después de la vuelta a la normalidad.

9.1 Revisión Posterior al Incidente

Una vez superada la crisis que implicó la activación del plan de continuidad del negocio, es necesario realizar una revisión de los hechos que incluya:

- Establecer la naturaleza y las causas que dieron origen al evento.
- Evaluar el procedimiento de recuperación aplicado, convocatoria de la Mesa de Crisis, acciones definidas, etc.
- Evaluar la eficacia de los planes y el cumplimiento del RTO y MTPD establecidos en el Análisis de Impacto al Negocio.
- Evaluar la oportunidad de la disponibilidad de los recursos requeridos durante la gestión de la crisis.
- Identificar las oportunidades de mejora como resultado de los análisis anteriores.
- Establecer un cronograma para las acciones de mejora a implementar.

Como resultado de las evaluaciones necesarias se procederá a la actualización del Plan de Continuidad del Negocio, incluyendo las acciones de mejora identificadas.

10 DOCUMENTOS VITALES

Al momento de la activación de una crisis todas las áreas se integran al Plan de Continuidad del Negocio y todos los planes y procedimientos de la entidad se integran bajo la administración de la Mesa de Crisis, para facilitar el proceso de recuperación; es por esto, que una vez declarada la crisis, además de la activación de los planes de contingencia de las áreas que permitirán recuperar los servicios afectados, es importante la activación de algunos procesos específicos tales como seguridad y salud en el trabajo en el caso de afectación de colaboradores, la cadena de suministros para la adquisición de bienes y servicios de ser necesario, el apoyo de servicios generales para la seguridad física y los puestos de trabajo, entre otros. En la siguiente gráfica se observa como se ve el plan de continuidad del negocio, como integrador de todos los procesos de la entidad.

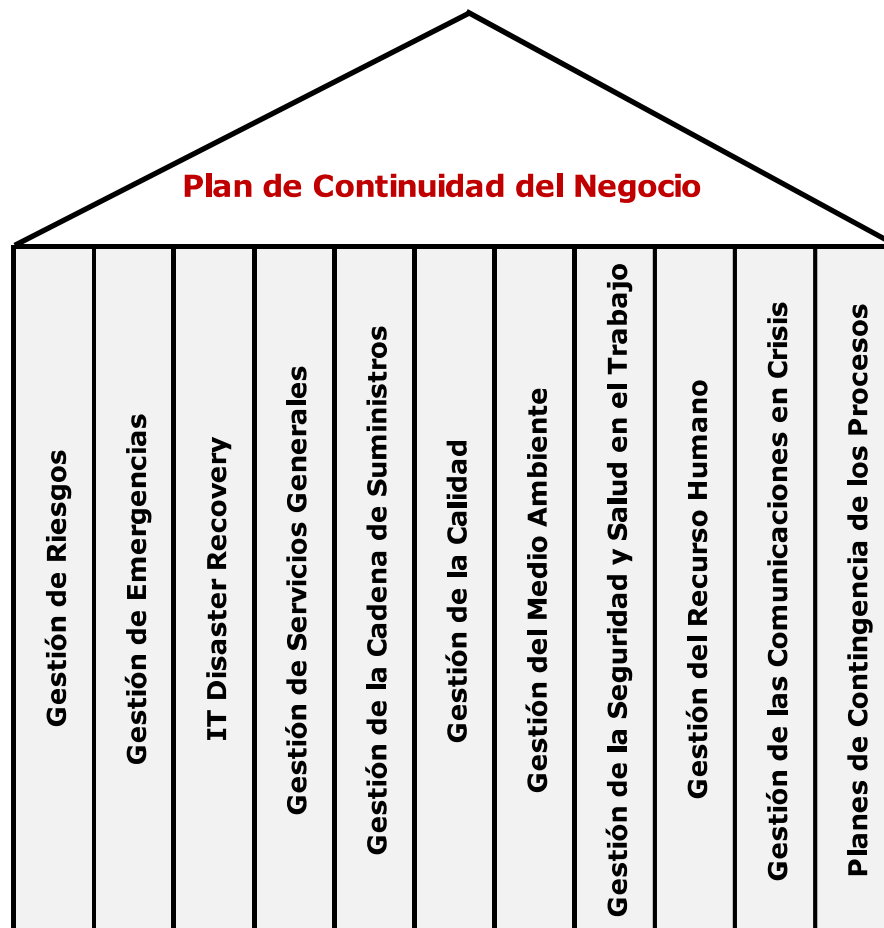


Figura 5. Integración de los Procesos

Al momento de declararse una situación de crisis al interior de RTVC, los planes de contingencia de las áreas involucradas en la solución se integran al Plan de Continuidad del Negocio, por lo que es responsabilidad del responsable de cada una de las áreas críticas mantener informada a la Mesa de Crisis de las gestiones y avances realizados para la recuperación de las actividades.

El Plan de Continuidad del Negocio integra toda la entidad y eso implica además de los procesos y las actividades bajo su gestión, las personas, los proveedores, la tecnología, las comunicaciones y todos los recursos expuestos en el Análisis de Impacto al Negocio. A continuación, se observa gráficamente como los planes de contingencia de los procesos críticos de la organización, en el caso de RTVC procesos misionales y de apoyo según el tipo de evento, se integran al Plan.

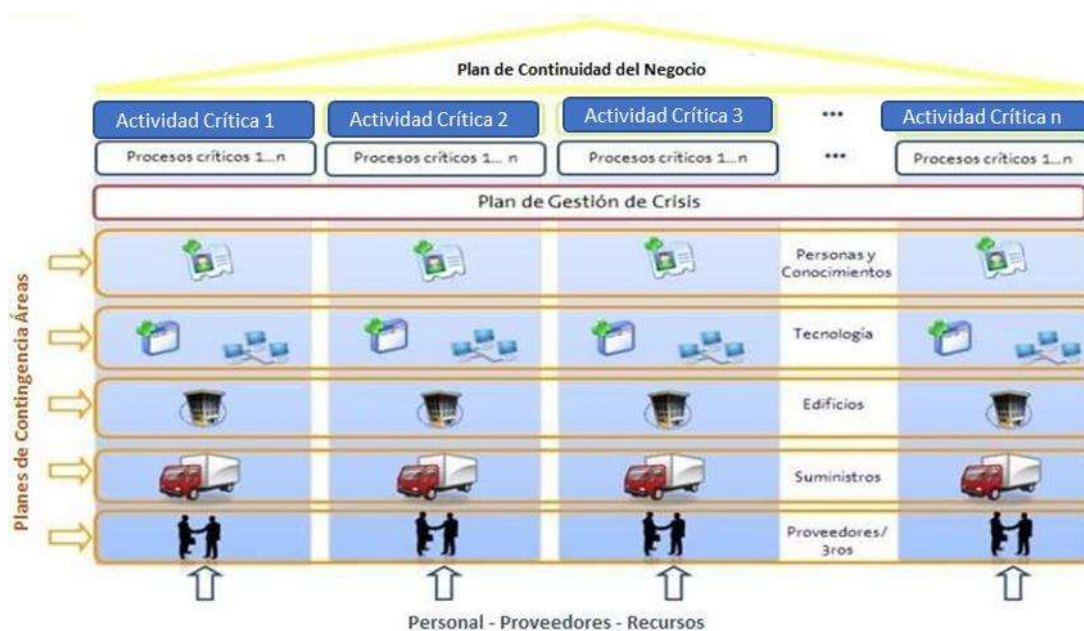


Figura 6. Plan de Continuidad del Negocio

Es responsabilidad de cada una de las áreas o procesos, mantener su plan de contingencia actualizado y disponible en un sitio de fácil acceso para la gestión de la crisis en caso de que se presente un evento de gran magnitud. De las áreas involucradas en el Plan de Continuidad solo el área de Radio cuenta con un plan de contingencia.

Los procedimientos de recuperación deben disponer de una tarjeta de control de incidentes o lista de verificación de las tareas claves a ejecutar, la cual servirá de guía al o los líderes para supervisar los avances.

11 AUDITORIA INTERNA

El Plan de Continuidad del Negocio está fundamentado en el ciclo PHVA y es un proceso y no un proyecto, por eso es susceptible de mejoras al largo del tiempo, sea que se active o no, porque las situaciones y los riesgos a los que está expuesta la entidad, cambian permanentemente.

Con base en lo expuesto anteriormente, el Plan de Continuidad del Negocio, debe ser sujeto de auditoría interna, con el propósito de medir el cumplimiento de las políticas y procedimientos, además de proporcionar valor a la Alta Dirección. La entidad debe entonces:

- Planificar y ejecutar auditorías al Plan de Continuidad del Negocio
- Establecer la frecuencia periodicidad y alcance de cada auditoría
- Seleccionar auditores competentes con suficiente conocimiento de continuidad del negocio
- Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la Alta Dirección y el responsable del Plan de Continuidad.
- Verificar las acciones implementadas como resultado de la auditoría.
- Conservar información documentada, como resultado de las auditorías realizadas.

12 ANEXOS

12.1 Comité de Crisis y Árbol de Llamadas

12.2 Plan de Mantenimiento BTESA

12.3 Plan de Gestión de Riesgos BTESA

12.4 Relación de Procedimientos Críticos

Control de Versiones

| Versión | Autor | Fecha | Revisó | Aprobó |
|---------|--|--------------------------|--------|--------|
| 1.0 | Liceth Torres Gómez CBCP DRI Auditora Interna ISO 22301 BSI | 02/03/2016 | | |
| 2.0 | Jarrinson Calderon Charry Coordinador de Gestión Documental Iradio S.A.S. | 31/01/2018 | | |
| 3.0 | Holbein Dylan Castillo Patiño Ingeniero de apoyo a los proyectos técnicos de Emisión y Transmisión RTVC | 03/03/2018 | | |
| 4.0 | UT – ACT-CI2 | 01-08-2019 | | |
| 5.0 | Sergio Alcañiz Ingeniero Industrial Director Adjunto Btesa Colombia Mario Mejia Ingeniero-Magister Administración Director de proyecto AOM Btesa | 28/04/2020 20/10/2020 | | |
| 6.0 | Liceth Torres Gómez Ingeniera Electricista Especialista en Sistemas de Telecomunicaciones Especialista en Gerencia Financiera Máster en Administración de Empresas CBCP DRI Auditora Interna ISO 22301:2012 BSI | 17/06/2021 | | |