

Plan de **continuidad** de negocio



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



TRANSMILENIO







	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO DEL PLAN	4
2.1	Objetivos específicos.....	4
3.	ALCANCE	5
4.	ESCENARIOS DE DESASTRES ASOCIADOS AL PLAN	6
5.	APLICACIONES Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍA REQUERIDOS.....	8
6.	PROVEEDORES CRÍTICOS	10
7.	MODELO GENERAL DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	11
8.	FASES DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	13
8.1.	Fase Preventiva	14
8.1.1.	Plan de Acciones Preventivas	15
8.1.2.	Plan de Pruebas.....	16

ELABORÓ: <p style="text-align: center;">Ramiro Merchan Patarroyo CONTRATISTA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</p> Revisó: <p style="text-align: center;">Ximena Victoria Corena Restrepo CONTRATISTA – OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</p> <p style="text-align: center;">Neyssla Carolina Ramos Carmona PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 4 – GESTION INTEGRAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</p> <p style="text-align: center;">Diana Alicia Castro Roa PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 4 – GESTION INTEGRAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</p>	APROBÓ: (COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO): <p style="text-align: center;">Orlando Santiago Cely GERENTE GENERAL</p> <p style="text-align: center;">Juan Carlos Melo SUBGERENTE GENERAL</p> <p style="text-align: center;">Silene Andrea Gomez Alarcon DIRECTORA CORPORATIVO</p> <p style="text-align: center;">Oswaldo Castillo Navetty DIRECTOR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p style="text-align: center;">Deiryn Edith Reyes Medellin JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</p> <p style="text-align: center;">Yolima Pérez Ariza SUBGERENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES</p> <p style="text-align: center;">Sol Angel Cala Acosta SUBGERENTE JURÍDICA</p> <p style="text-align: center;">Karol Fajardo Marino SUBGERENTE DE DESARROLLO DE NEGOCIOS</p> <p style="text-align: center;">Zoranyi Sierra Diaz SUBGERENTE TÉCNICO Y DE SERVICIOS</p> <p style="text-align: center;">Marcos Antonio Ataya Saray SUBGERENTE ECONÓMICO</p> <p style="text-align: center;">Maryori Elizabeth Jaimes Nova DIRECTORA TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA</p> <p style="text-align: center;">Lucy Cucaita Cruz DIRECTORA TÉCNICA DE BUSES</p> <p style="text-align: center;">Natalia Tinjaca Mora DIRECTORA TÉCNICA DE SEGURIDAD</p> <p style="text-align: center;">Jaime Enrique Monroy Garavito DIRECTOR TÉCNICO DE BRT</p>	Página 1 de 29
---	---	----------------

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

8.1.2.1.	Preparación	16
8.1.2.2.	Ejecución.....	16
8.1.2.3.	Actividades post prueba.....	17
8.1.2.4.	Evaluación de resultados	17
8.1.2.5.	Aplicación de mejoras.....	17
8.1.3.	Plan de Gestión de Incidentes.....	17
8.2.	FASE DE RESPUESTA (DURANTE)	18
8.2.1.	Plan de Respuesta a Emergencias.....	19
8.2.2.	Plan de Evaluación de Daños.....	19
8.2.3.	Plan de Activación y Notificación	20
8.2.4.	Plan de Gestión de Crisis	20
8.2.5.	Plan de Recuperación en Sitio.....	21
8.2.6.	Plan de Recuperación de Operaciones.....	21
8.2.7.	Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos – DRP.	24
8.3.	Fase de Restauración (Después)	24
8.3.1.	Plan de Retorno	24
8.3.2.	Plan de Interrupción de Actividades en Contingencia.....	25
9.	MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO ...	25
10.	AUDITORIA DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	26
	GLOSARIO	27

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

1. INTRODUCCIÓN

Continuidad del negocio se asocia a la ocurrencia de desastres y a la capacidad que tienen las organizaciones para resistir y superar situaciones adversas (resiliencia).

En el 8 reporte de tendencias en riesgos globales y resiliencia, dentro del top 10 de riesgos que puede enfrentar una organización hoy día, se encuentran: Ciberataques, interrupciones de tecnología, huelgas y manifestaciones, mal uso de los datos, problemas de la cadena de suministro, accidentes industriales y pandemias, tal como se presenta en la ilustración 1.

The 2022 Resilience Index below shows the current top 10 resilience issues as defined by the survey respondents.

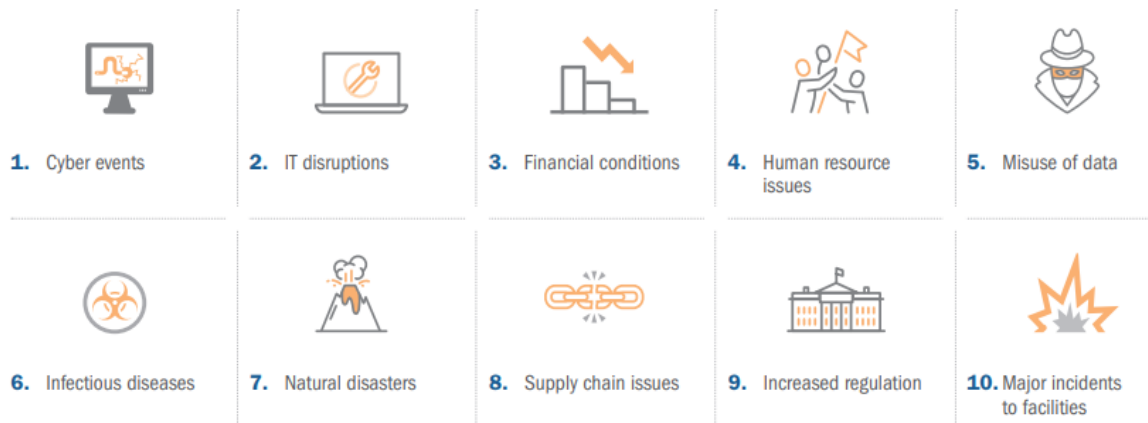




Ilustración 1. Tendencias en riesgos globales y resiliencia

Fuente: 8th DRI International Global Risk and Resilience Trends Report, www.drii.org

Gartner Group indica que para el periodo 2023 – 2027 la gestión del riesgo de ciberseguridad será un factor determinante para la realización de negocios.

Las estrategias de respuesta y recuperación de TRANSMILENIO S.A. son muy robustas para hacer frente a eventos como asonadas, disturbios civiles y actos de vandalismo en los componentes del sistema (troncal y zonal) pero requiere mejorar su postura frente a otros eventos relacionados

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

principalmente con fallas de sus servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y que se identificaron en el panorama de riesgos de interrupción.¹

El objetivo de la gestión de continuidad del negocio es identificar las amenazas de interrupción y establecer acciones para mitigar su impacto en caso de que estas se lleguen a materializar e, igualmente, constituir una guía de actuación para que las actividades interrumpidas retornen a la normalidad en tiempos apropiados. El plan de continuidad elaborado acoge las recomendaciones de la norma ISO 22301:2019²

El presente documento describe las acciones necesarias y los responsables de estas para hacer frente a interrupciones prolongadas del sistema y reducir el impacto que las mismas generan sobre el servicio de transporte y el logro de los objetivos de la entidad.

2. OBJETIVO DEL PLAN

Definir las acciones necesarias a seguir en caso de que se materialice un desastre que interrumpa las actividades críticas para la prestación del servicio de transporte y mitigar los impactos sobre los usuarios y otros grupos de interés de TRANSMILENIO S.A.



2.1 Objetivos específicos

Los objetivos específicos del plan de continuidad del negocio son:

- Proteger la integridad de los colaboradores de TRANSMILENIO S.A.
- Preparar a la entidad en las acciones necesarias para mantener la disponibilidad del servicio de transporte ante la ocurrencia de interrupciones significativas.
- Minimizar el impacto de las interrupciones sobre el servicio de transporte.
- Asegurar una oportuna restauración de las operaciones afectadas por el evento.
- Cumplir con los requisitos contractuales y contemplados en la normativa vigente.
- Proteger a TRANSMILENIO S.A. de impactos reputacionales, legales y operativos que generan las interrupciones del sistema.
- Minimizar la toma de decisiones durante una situación de desastre.

¹ Informe escenarios de riesgos y estrategias de recuperación

² ISO 22301:2019 Seguridad y Resiliencia. Sistema de gestión de continuidad del negocio. Requisitos

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	



- Implementar proyectos de mejora hacia la continuidad del negocio.

3. ALCANCE

El plan de continuidad del negocio definido se concentra en los grupos de trabajo que desarrollan las actividades críticas para la prestación del servicio de transporte:

Tabla 1. Alcance del Plan de Continuidad del Negocio

Franja de Recuperación	Proceso	Equipo de Trabajo	Actividades Críticas
a) 0 - 30 Min	Gestión TIC	Infraestructura (Seguridad, Telecomunicaciones, Infraestructura y Sistemas de información)	Ejecutar acciones para que los componentes TIC, incluidos los ITS de la Entidad y del Sistema Integrado de Transporte Público estén disponibles y en operación
	Gestión de grupos de interés	Servicio al Usuario y Atención en Vía	Coordinar la atención y respuesta de los requerimientos recibidos por los grupos de interés a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.
d) 2 - 4 Horas	Supervisión y Control de la Operación del SITP	BRT	Supervisar y controlar la operación de rutas Troncales y de alimentación del sistema, en el marco de los contratos de concesión.
		Buses	Supervisar y controlar la operación de rutas Zonales del Sistema, en el marco de los contratos de concesión.
	Gestión de grupos de interés	Comunicación Externa	Implementar las estrategias de comunicación externa dirigidas a los grupos de interés.
		Gestión Social	Implementar las estrategias de socialización y pedagogía que se realicen con los diferentes grupos de interés.
	Gestión TIC	ITS SIRCI	Ejecutar acciones para que los ITS SIRCI del SITP estén disponibles y en operación
	Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Infraestructura - DTI	

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

Franja de Recuperación	Proceso	Equipo de Trabajo	Actividades Críticas
		Seguridad	Coordinar, difundir, promover y participar en la aplicación de acciones de seguridad vial, física y atención de emergencias
e) 4 - 8 Horas	L - Gestión Jurídica	Supervisión de los contratos de concesión	
f) 1 día	M – Gestión Económica de los Agentes del Sistema	Gestión Económica de los Agentes del Sistema (Pagos)	Consolidar la información técnica para aplicar las fórmulas contractuales con el fin de calcular la participación económica de cada agente del sistema.



Fuente: propia de TRANSMILENIO S.A.

4. ESCENARIOS DE DESASTRES ASOCIADOS AL PLAN



Este Plan de Continuidad del Negocio está diseñado para actuar ante los siguientes escenarios de desastre:

Tabla 2. Escenarios de Desastre Identificados en TRANSMILENIO S.A.

Escenario	Amenazas	Principales Consecuencias
Escenario No. 1 Pérdida de información Categoría I y Categoría II	<ul style="list-style-type: none"> • Daños en repositorios de datos principales • Imposibilidad de recuperar datos desde las copias de respaldo. • Pérdida de copias de respaldo por deterioro o daño de los medios (Cintas o Discos) derivados de la incorrecta manipulación o almacenamiento. • Inundaciones, incendios, acceso físico no autorizado. • Errores en la administración de la plataforma de gestión de copias de respaldo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Parálisis de la operación • Atraso en el cumplimiento de pagos a operadores • Imposibilidad de uso de los servicios de TI. • Afectación de la reputación Pérdidas económicas
Escenario No. 2 Daños severos o imposibilidad de funcionamiento del centro de datos de TRANSMILENIO Categoría III	<ul style="list-style-type: none"> • Desastres naturales como movimientos telúricos, inundaciones, ciclones, etc. • Incendios, terrorismo, fallas prolongadas de energía, etc. • Ciberataques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Parálisis de la operación • Atraso en el cumplimiento de pagos a los operadores • Imposibilidad de uso de los servicios de TI. • Afectación de la reputación Pérdidas económicas

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

Escenario	Amenazas	Principales Consecuencias
		<ul style="list-style-type: none"> Fallas en la distribución de comunicados a los usuarios del servicio de transporte. Parálisis de las principales aplicaciones que apoyan la gestión.
Escenario No. 3 Daños severos o imposibilidad de uso de las instalaciones físicas TRANSMILENIO (Edificio Elemento). Categoría II	<ul style="list-style-type: none"> Desastre natural (terremotos, avalanchas, inundaciones) Huelgas de personal, terrorismo, incendio. Daños físicos en las acometidas de telecomunicaciones Fallas prolongadas de energía 	<ul style="list-style-type: none"> Parálisis de la operación Atraso en el cumplimiento de pagos a los operadores Imposibilidad de uso de los servicios de TI. Afectación de la reputación Pérdidas económicas Fallas en la divulgación de comunicados a los usuarios del servicio de transporte. Perdida de supervisión de la operación (quedan inoperativos los centros de control de Buses y de BRT)
Escenario No. 4 Pérdida de los enlaces de comunicaciones Categoría II	<ul style="list-style-type: none"> Fallas de hardware de comunicaciones (Core Switch, Router, Gateway) Falla prolongada de Energía Eléctrica. Inundaciones, incendios, etc. Errores en la administración de la plataforma Falla general de los servicios prestados por proveedores Ausencia de mecanismos de redundancia de proveedores de comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Parálisis de la operación Atraso en el cumplimiento de pagos a los operadores Imposibilidad de uso de los servicios de TI. Afectación de la reputación Pérdidas económicas Fallas en la divulgación de comunicados a los usuarios del servicio de transporte. Perdida de supervisión de la operación
Escenario Nro. 5 Imposibilidad de uso de las aplicaciones y/o infraestructura provisionada en la nube. Categoría II	<ul style="list-style-type: none"> Fallas de telecomunicaciones Ataques cibernéticos 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de información Afectación de la reputación Pérdidas económicas Perdida de supervisión de la operación
Escenario Nro. 6 Fallas en los sistemas de manejo de transporte provistas por los operadores y concesionarios Categoría II	<ul style="list-style-type: none"> Fallas de telecomunicaciones Vencimiento de contratos o terminación anticipada de los mismos. Desastres naturales, movimientos telúricos. Asonada, desórdenes públicos. Ataques cibernéticos 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de información Afectación de la reputación Pérdidas económicas Parálisis de la operación Imprecisión en la información de base para el pago de los operadores.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

Escenario	Amenazas	Principales Consecuencias
Escenario Nro. 7 Daños en instalaciones de la infraestructura base para el funcionamiento del servicio de transporte: Portales, estaciones, paraderos, patios y talleres de buses Categoría III	<ul style="list-style-type: none"> Desórdenes públicos, actos de vandalismo Desastres naturales 	<ul style="list-style-type: none"> Parálisis de la operación del servicio de transporte Afectación de la imagen pública Pérdida de vidas de ciudadanos, funcionarios y/o contratistas de la entidad.

Fuente: propia de TRANSMILENIO S.A.

Estos escenarios se pueden agrupar en tres grandes categorías:



- Desastres que comprometen la integridad física de las **personas internas o externas** a TRANSMILENIO S.A.
- Fallas en los componentes del sistema **sin afectación de los servicios de tecnología**
- Fallas en los componentes del sistema **con afectación de los servicios de tecnología**.

5. APLICACIONES Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍA REQUERIDOS

A continuación, se listan los sistemas y servicios de tecnología que se requieren para superar una situación de interrupción de las actividades críticas de la operación:



Tabla 3. Aplicaciones y servicios TIC requeridos

Franja de Recuperación	Sistema / Servicio TIC
a) 0 - 30 Min	Herramientas de seguridad perimetral FORTINET
	Internet
	Telecomunicaciones
	WhatsApp
	CCO TransmiCable
c) 1 - 2 Horas	JSP7
	SIAPO
	PROACTIVANET (Mesa de ayuda)
	Office
	Arcgis
	Plataforma de Google
	Certificados digitales

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

Franja de Recuperación	Sistema / Servicio TIC
	TDOC
	Bases de datos
	Aplicativo especializado de trámite PQRS
	Herramientas tecnológicas suministradas por el concesionario
	Programas de gestión de la información desarrollados por la Entidad
	VISION
	Software especializado de programación ORACLE / SQL
	Transmitool
	Paquete ADOBE
	Buzones Institucionales de Correo Electrónico
	SECOP II
	Carpetas Compartidas en Nube
	FCS Center
	Portales Bancarios Transaccionales críticos
d) 2 - 4 Horas	Mi Planilla
	Nómina Electrónica
	SIGEST
f) 1 Día	VIANET
	SECOP I
	Software especializado de Información - SIPROJ
	IDECA
	SIG
	Base de datos de modelos de transporte
	VISSIM
	Software MM3
	TransCAD
	CIVICOP
	Bogotá Consolida
	Misca
	CHIP
	Base de datos esquema tarifario del sistema
	SIAF
	MIPG
	Aplicativos de Positiva

Fuente: propia de TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	



6. PROVEEDORES CRÍTICOS

Los servicios críticos tercerizados con proveedores externos y que son requeridos para la operación y recuperación de TRANSMILENIO S.A. son:

Tabla 4. Terceros Críticos para la Recuperación

Nombre Equipo	Nombre Tercero	Servicio que presta
Dirección Técnica de BRT	Concesionario operador del cable	Operador de TransmiCable
	Fuerza Operativa	Personal (800 personas)
	Concesionarios	Provisión de flota Operación de flota
Dirección Técnica de Buses (DTB)	Concesionario operador del cable	Operador de TransmiCable
	Fuerza Operativa	Personal (800 personas)
	Concesionarios	Provisión de flota Operación de flota
Infraestructura (Seguridad, Telecomunicaciones y Sistemas de información)	Plataformas de colaboración en nube (Google / Office)	Suscripciones a herramientas en nube
	Proveedores de bases de datos	Principalmente Oracle
	Proveedores de canales de comunicaciones	Canales principal y alternativo
	Proveedores de herramientas de seguridad	Principalmente Fortinet
	Proveedores de licenciamiento de software	Software especializado de diseño, sistemas de información geográficos y herramientas de diseño asistido por computador (CAD)
	Proveedores de soporte y mantenimiento de sistemas y soluciones	Todos los sistemas cuentan con contrato de soporte y mantenimiento
Dirección Técnica de Infraestructura (DTI)	Consorcio Operador de Cable	Operador de TransmiCable
	Contrato de Aseo Estaciones y Portales	Aseo de Estaciones y Portales
	Contrato Mantenimiento Estaciones y Portales	Mantenimiento preventivo y correctivo de Estaciones y Portales
	Fuerza Operativa	Provee personal
	Interventoría Integral TransmiCable	Contenido en el contrato de interventoría integral de TRANSMILENIO (contrato sombrilla)
	Proveedor de energía comercial (Codensa)	Suministro de energía eléctrica a portales y estaciones
Dirección Técnica de Seguridad (DTS)	Proveedores de servicios de seguridad física	Personal de vigilancia en estaciones y portales
	Proveedores de sistemas de seguridad física	Videovigilancia principalmente
Servicio al Usuario y Atención en Vía	Contact Center 482	Operador de recaudo
	Contrato de Atención en Vía	Servicio de Anfitriones

Fuente: propia de TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

7. MODELO GENERAL DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

EL plan de continuidad del negocio tiene tres grandes componentes que se presentan en la ilustración 2, a continuación:

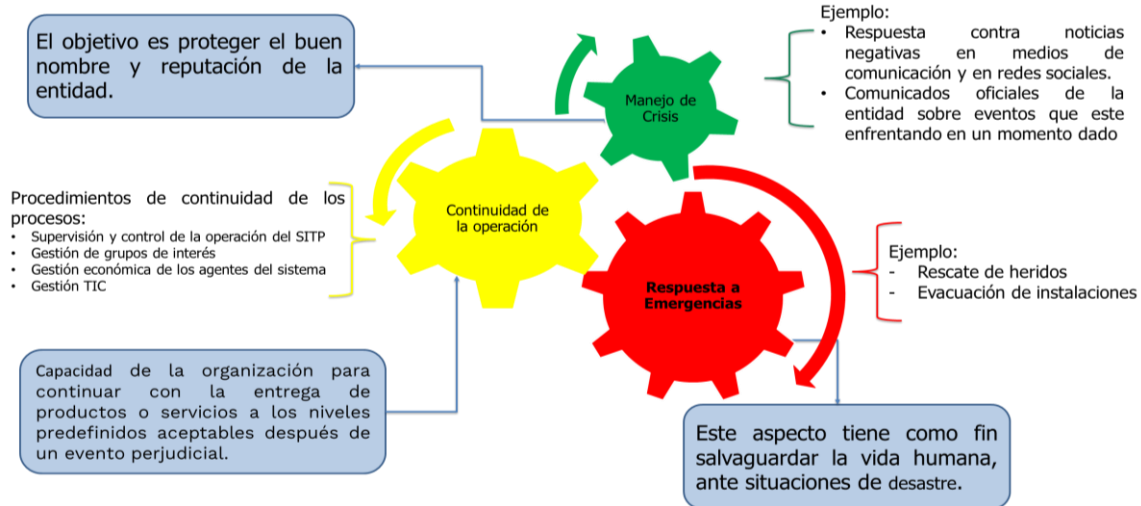




Ilustración 2. Componentes del plan de continuidad del negocio

Fuente: DISASTER RECOVERY INSTITUTE INTERNACIONAL

En la ilustración 3, se presentan los tres grandes escenarios de interrupción identificados en TRANSMILENIO S.A. y los componentes del plan existentes y en proceso de formalización.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

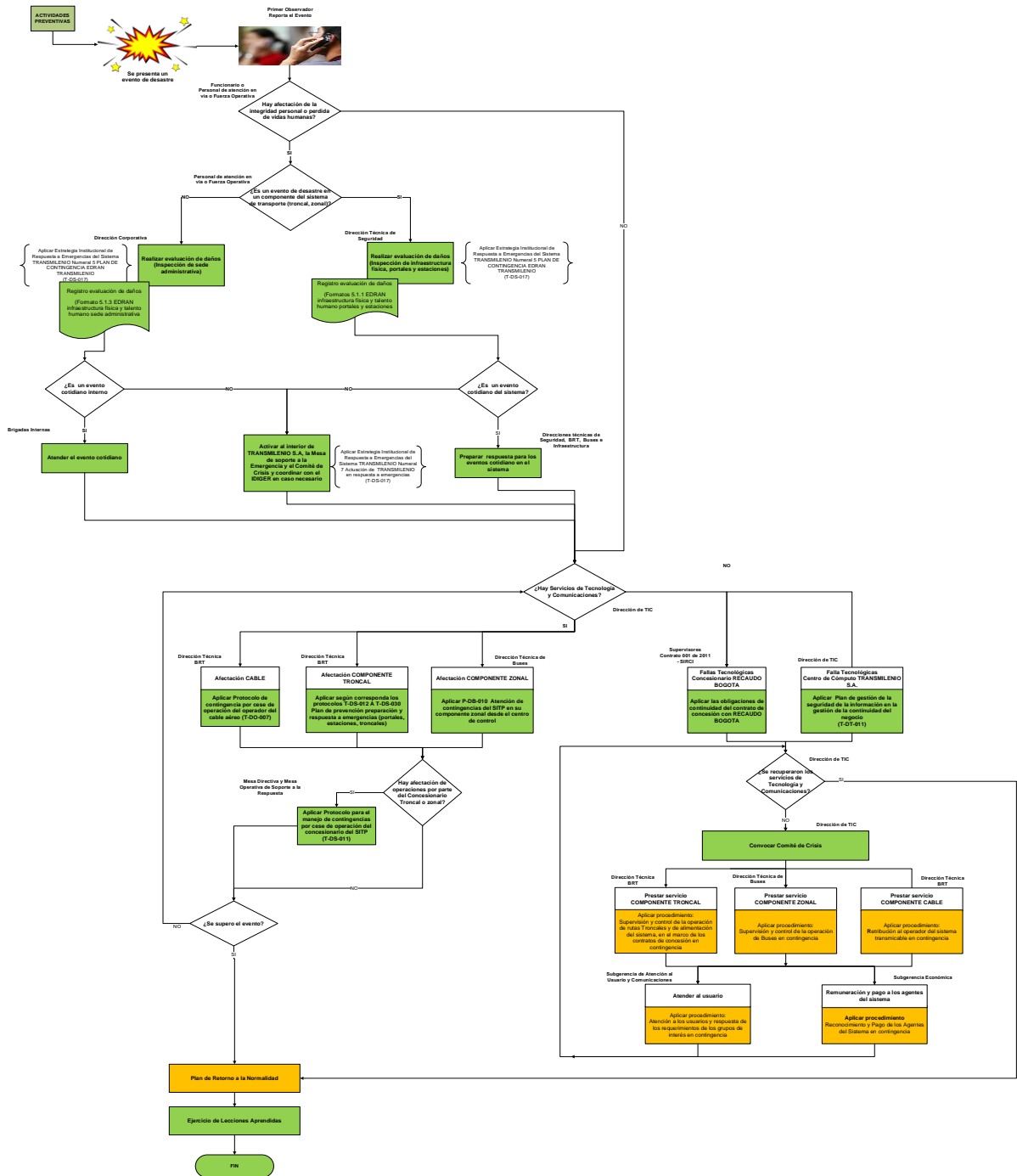




Ilustración 3. Modelo General de Continuidad del Negocio

Fuente: copia de TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

El presente plan funciona bajo el supuesto que se cumplen las siguientes premisas:

- Los funcionarios asignados para trabajo remoto cuentan con computador y acceso a internet sin ningún inconveniente.
- Los servicios de TI se pueden recuperar en un sitio alternativo o en la nube con base en copias de respaldo de los sistemas críticos alojados ON PREMISE en TRANSMILENIO S.A.
- Los terceros críticos son conscientes de su responsabilidad en la recuperación de los procesos de TRANSMILENIO S.A. y se suman al plan sin inconveniente alguno.

El gobierno de continuidad del negocio estará bajo el liderazgo del Subgerente General quien es miembro del comité de crisis y puede tomar decisiones en cualquiera de los tres escenarios de desastre identificados para la entidad.

La mesa de soporte a la emergencia cuenta con los siguientes roles operativos adicionales:



- Un coordinador de terceros críticos de TIC asignado por el Director de TIC.
- Un coordinador de terceros críticos del servicio de transporte (concesionarios y contratos de operación) para cada componente, asignados por el Director técnico de BRT y el Director técnico de Buses.

El modelo de gobierno debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Contar con un equipo interdisciplinario de líderes que actúan ante cada situación que se presente, bajo la coordinación de la Subgerencia General.
- Contar con un presupuesto para el mantenimiento del plan de continuidad del negocio el cual podrá ser asignado por la Subgerencia General y por las áreas que participan en el proceso de acuerdo con los componentes de este plan.
- El Subgerente General podrá tomar decisiones, incluso en situaciones en que se dificulte reunir a los miembros del comité de crisis, de acuerdo con lo estipulado en el T-DS-017 Estrategia Institucional de Respuesta a Emergencias del Sistema Transmilenio.

8. FASES DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

La administración del plan de continuidad del negocio se realiza en tres (3) fases de acuerdo con el momento del desastre:

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

- Antes
- Durante
- Después





Ilustración 4. Fases del plan de continuidad del negocio

Fuente: propia de TRANSMILENIO S.A.

8.1. Fase Preventiva

En esta fase se conocen las necesidades reales de la entidad y sobre esta base se desarrollan los diferentes mecanismos de prevención ante incidentes o desastres que mitigan su impacto. Corresponden las siguientes actividades:

- Realización de capacitaciones y campañas de sensibilización en continuidad del negocio
- Toma periódica de backups / respaldos de datos y aplicaciones
- Definición, aprobación y protección del presupuesto para operar en contingencia
- Desarrollo de simulacros y pruebas de continuidad del negocio
- Actualización periódica del plan de continuidad del negocio
- Realización de auditorías internas del plan de continuidad del negocio
- Fortalecimiento del plan de gestión de incidentes

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	



8.1.1. Plan de Acciones Preventivas

Este plan busca reducir la probabilidad que riesgos conocidos se materialicen, y preparar la entidad para mitigar el impacto de un desastre.

A continuación, se describen las actividades que se deben ejecutar de manera periódica para garantizar controles preventivos del plan de continuidad del negocio.

Tabla 5. Acciones preventivas

No.	Proceso	Tarea	Periodicidad
1	Adquisición de Bienes y Servicios	Mantener inventario de recursos disponibles (Tecnológicos, Personas e instalaciones).	Semestral
		Mantenimiento de instalaciones físicas: Energía, planta Eléctrica, UPS, Sistema hidráulico, Aires acondicionados, Sistema Contra incendios entre otros.	Programado
		Realizar una matriz actualizada de los proveedores críticos y contacto de la aseguradora.	Mensual
2	Gestión de Talento Humano	Conformar la base de datos de las personas que se pueden vincular como contratistas de TRANSMILENIO S.A. rápidamente.	Permanente
		Contar con un Banco de Hojas de Vida e inscripción a servicios Web de búsqueda de cargos.	Continuo
		Incluir dentro del cronograma de Capacitación Temas relacionados con la Continuidad del Negocio y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Anual
		Mantener alineado el SG-SST con el plan de continuidad del negocio de TRANSMILENIO S.A.	Anual
3	Gestión de TIC	Mantenimiento de computadores y red de las oficinas principales.	Anual
		Mantener vigentes los contratos con los proveedores externos de servicios de TIC.	Continuo
		Mantener actualizado el directorio de proveedores de TIC identificando para cada uno de los proveedores alternos.	Continuo
		Realizar pruebas del DRP.	Programadas
4	Monitoreo integral a la operación del SITP	Realizar simulacros del comité de crisis (medir la preparación del vocero autorizado).	Anual
		Establecer el cronograma de pruebas al plan de continuidad del negocio (continuidad, DRP, evacuación de instalaciones)	Anual
		Actualizar el plan de continuidad del negocio	Anual
		Integrar y actualizar la lista de funcionarios críticos que deban movilizarse a otra sede en caso de contingencia (nombre, datos de contacto).	Continuo

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

No.	Proceso	Tarea	Periodicidad
		Coordinar reuniones de seguimiento al plan de continuidad del negocio	Programada
5	Evaluación y mejoramiento de la Gestión	Auditar la eficacia del plan de continuidad del negocio.	Anual

Fuente: propia de TRANSMILENIO S.A.

8.1.2. Plan de Pruebas

Tiene como fin verificar la efectividad de los planes diseñados y medir la capacidad de respuesta de la entidad ante un escenario de riesgo predefinido.

El plan de pruebas consta de cinco etapas: preparación, ejecución, actividades post prueba, evaluación y mejoramiento.

8.1.2.1. Preparación

Se deben realizar todas las actividades necesarias para armar el escenario de la prueba:



- Coordinar los responsables que participaran en la prueba
- Definir la fecha de inicio, duración y alcance de la prueba
- Comunicar, transmitir y entregar los documentos de los planes asociados a la prueba.
- Definir los observadores que participaran en la prueba

8.1.2.2. Ejecución

En esta fase, se realizan las pruebas reales a los planes:

- Carga de datos.
- Coordinación de comunicaciones.
- Traslado de personal y provisión de suministros requeridos.
- Coordinación de proveedores.

Esta labor debe realizarse anualmente, ya que con el paso del tiempo las estrategias planteadas dejan de ser efectivas a lo cual se suman nuevos riesgos.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

Los tipos de pruebas que se pueden realizar son las de escritorio, para comprobar la efectividad de los flujos de trabajo definidos, las pruebas orientadas a la tecnología, para comprobar si la infraestructura de respaldo funciona correctamente en el momento de simular un escenario de contingencia y las pruebas orientadas a servicios, para verificar el nivel de capacidad de los procesos.

8.1.2.3. Actividades post prueba

Esta fase consiste en dejar los sitios principales y alternos en las mismas condiciones previas a la prueba, es decir, devolver todos los recursos a su lugar correcto. Además, evaluar el plan realizado e implementar las mejoras observadas.

8.1.2.4. Evaluación de resultados

En esta fase, se realiza la recopilación de los resultados obtenidos paso a paso para evaluar la efectividad que tuvo el plan durante la ejecución de la prueba.

Todo esto será detallado dentro de un informe de resultados de la implementación por cada uno de los planes. De acuerdo con este informe, se podrán tomar acciones de mejora para los procedimientos de cada uno de los planes de continuidad del negocio.

8.1.2.5. Aplicación de mejoras



En esta última fase, se realiza la modificación del contenido de los planes que conforman el modelo del sistema de gestión de continuidad del negocio para mejorar la efectividad de estos para la próxima prueba que se vaya a realizar.

8.1.3. Plan de Gestión de Incidentes

Este plan busca definir las actividades para la respuesta a incidentes operacionales de tecnologías de información y operación, emergencias, ciberseguridad y seguridad de la información, y entregar directrices para la preparación, detección, análisis, contención, erradicación, recuperación y actividades posteriores al evento o incidente.

Tabla 6. Acciones de gestión de incidentes

No.	Proceso	Tarea	Periodicidad
1	Gestión de TIC	Actualizar el P-DT-020 Procedimiento para la gestión de incidentes de seguridad de la información	Anual

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

No.	Proceso	Tarea	Periodicidad
		Realización de simulacros de respuesta a incidentes	Programado
		Definir el plan de fortalecimiento de la capacidad de respuesta a incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad	Anual
2	Gestión de Servicios Logísticos	Revisar y actualizar las medidas de seguridad física en las instalaciones administrativas de TRANSMILENIO S.A.	Semestral
		Llevar un registro de los eventos de seguridad física que se presenten en las instalaciones administrativas y lecciones aprendidas de estos	Continuo
		Realizar campañas de seguridad física a los funcionarios y colaboradores que utilizan regularmente las instalaciones administrativas	Semestral
4	Monitoreo integral a la operación del SITP	Llevar un registro de los eventos cotidianos de incidentes que se presentan en el sistema	Continuo
		Realizar campañas de atención a eventos de seguridad en los componentes del sistema troncal y zonal	Continuo
		Participar en los simulacros de desastre convocados por las entidades del distrito y gobierno nacional.	Programadas

Fuente: propia de TRANSMILENIO S.A.



8.2. FASE DE RESPUESTA (DURANTE)

Esta fase tiene por objetivo contener los daños de un desastre, evaluar los daños ocasionados por el mismo y tomar acción para recuperar los procesos críticos de TRANSMILENIO S.A. mediante la activación de los planes de continuidad del negocio definidos.

Los planes de esta fase son:

- Plan de Emergencias.
- Plan de Evaluación de Daños.
- Plan de Activación y Notificación.
- Plan de Gestión de Crisis.
- Plan de Recuperación en Sitio.
- Plan de Recuperación de Operaciones.
- Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos.

A continuación, se relacionan los procedimientos de continuidad existentes en TRANSMILENIO S.A. asociados a cada plan

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

8.2.1. Plan de Respuesta a Emergencias

Este plan busca estructurar un plan de respuesta a emergencias para actuar frente a una situación por desastres o amenazas, coadyuvando a la seguridad de sus funcionarios, usuarios, contratistas y visitantes.

Documentos asociados:

Estrategia institucional de respuesta a emergencias del Sistema Transmilenio (T-DS-017).

8.2.2. Plan de Evaluación de Daños

Objetivo: Cuantificar los daños a los bienes, los servicios básicos, infraestructura y medio ambiente como resultado de un evento. Una evaluación de daños a tiempo es vital debido a su relación directa con las acciones que serán organizadas y tomadas por el personal de respuesta.

Se definen 3 categorías para determinar el grado de afectación a las instalaciones y su posible uso.

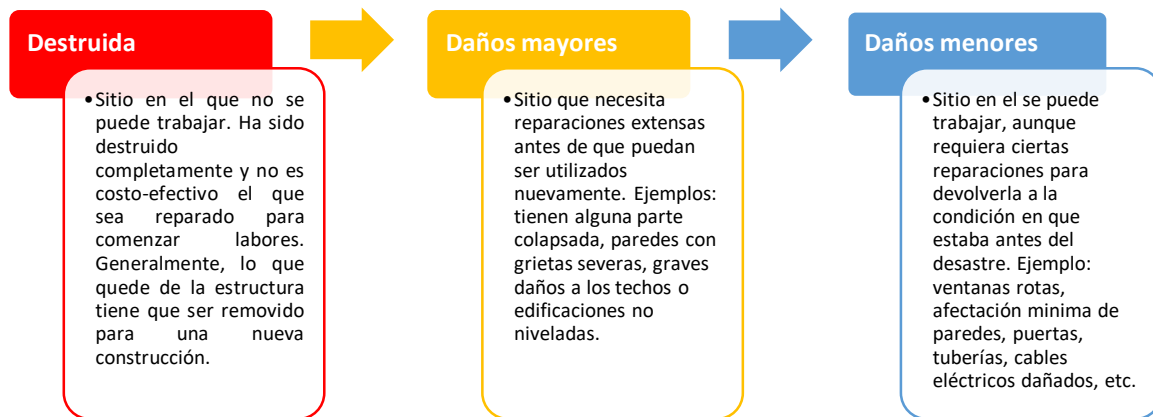




Ilustración 5. Categoría de evaluación de daños

Fuente: DISASTER RECOVERY INSTITUTE INTERNACIONAL

Durante la evaluación de daños se deben tener presentes los siguientes aspectos que ayudaran a precisar el nivel de daño a los activos de TRANSMILENIO S.A.

- Terceros especializados requeridos para la valoración de daños.
- Inspección de todas las áreas afectadas teniendo en cuenta; equipos electrónicos (destrucción, recuperación a corto plazo, o posibilidad de uso inmediato) – no recuperación de contenidos, archivos esenciales – copias impresas (archivos, manuales, discos duros,

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

instaladores, documentación, etc.) y datos en otros soportes (datos en estaciones de trabajo, etc.).

- Tiempos de reparación de equipos electrónicos y de telecomunicaciones (Portátiles, Equipos de Cómputo, Equipos de comunicaciones), e instalaciones físicas (edificio, salas, instalaciones de suministro de energía, aire acondicionado, portales, estaciones, paraderos, etc.).

Documentos asociados:

Estrategia institucional de respuesta a emergencias del Sistema TransMilenio (T-DS-017).

8.2.3. Plan de Activación y Notificación

Con este plan se busca determinar el flujo de la información para activar la movilización de recursos para la respuesta ante algún evento que requiere que entre en acción el Plan de Continuidad del Negocio.

Documentos asociados:

Estrategia institucional de respuesta a emergencias del Sistema TransMilenio (T-DS-017).

Protocolo de comunicación externa en caso de crisis (T-SC-006).

Este plan define cómo y quién debe ser informado, en primera instancia, de lo ocurrido.



Tabla 7. Actividades de Activación y Notificación

No.	Responsable	Tarea
1	Equipo de Respuesta a Emergencia	Avisa de manera inmediata con el máximo detalle posible al Subgerente General.
2	Dirección de TIC	Avisa de manera inmediata con el máximo detalle posible al Subgerente General sobre el evento ocurrido.
3	Subgerente General	Una vez informado del incidente, procederá, con la información recopilada, a evaluar la situación e informar al comité de crisis. De ser activado el Plan de Continuidad del Negocio Inicia la notificación a los equipos de trabajo requeridos
4	Comité De crisis	Evaluar la situación y decidir si se activa el Plan de Continuidad del Negocio.

Fuente: propia de TRANSMILENIO S.A.

8.2.4. Plan de Gestión de Crisis

Este plan tiene como objetivo establecer la metodología que permita garantizar la seguridad y el bienestar de los funcionarios de TRANSMILENIO S.A. en situaciones de crisis o desastres.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

El plan de manejo de crisis se orienta a brindar una respuesta rápida y planificada, ante situaciones adversas graves, para contribuir a proyectar una imagen de responsabilidad, transparencia, funcionamiento organizado y solidez, teniendo en cuenta que, si el público interesado no recibe información puntual directa de TRANSMILENIO S.A., la buscara en otras fuentes de información generando nuevos riesgos que no se deben ignorar.

Documentos asociados:

Protocolo de comunicación externa en caso de crisis (T-SC-006).

8.2.5. Plan de Recuperación en Sitio

El plan tiene como finalidad dar continuidad a los procesos críticos en el mismo sitio de operación.

Documentos asociados:

Procedimiento para la gestión de incidentes de seguridad de la información (P-DT-020).

A continuación, se detallan las actividades para la recuperación de las operaciones en sitio.



Tabla 8. Actividades de recuperación en sitio

Categoría	Responsable	Tarea
Afectación de Recurso Humano Crítico	Gerentes de procesos	Coordinar y asignar personal para el proceso en situación de contingencia.
	Personal de respaldo (backup)	Realizar las actividades encomendadas
Incidente Tecnológico	Dirección de TIC	Evaluar el impacto del incidente e informa al líder de continuidad.
	Coordinador y líderes técnicos de Sistemas de Información y Servicios Tecnológicos	Activar los planes de contingencia (servidores backup, reubicación de puestos de trabajo, software alternativo, otros).
Daño en Infraestructura Física	Dirección Corporativa	Coordinar y reubicar los puestos de trabajo en sede.

Fuente: propia de TRANSMILENIO S.A.

8.2.6. Plan de Recuperación de Operaciones



El Plan de Recuperación de Operaciones tiene como objetivo dar continuidad al servicio de transporte de la entidad.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

Documentos asociados:

A continuación, se incluyen los procedimientos de recuperación y continuidad de las actividades críticas cuya interrupción generan altos impactos de tipo reputacional, legal, operativo y financiero para la entidad:

- Políticas de seguridad y privacidad de la información (M-DT-001).
- Procedimiento para realizar copias de respaldo y restauración de información (P-DT-019).
- Protocolo de Atención al usuario en vía (T-SC-014).
- Plan de comunicaciones (T-SC-003).
- Generación de información fuente para la liquidación previa de la retribución de los contratos de concesión fases I y II - Segunda Generación (P-DO-011).
- Programación de la operación en componente zonal (P-DB-004).
- Reporte de vehículos para remuneración - componente zonal (P-DB-019).
- Procedimiento para el diligenciamiento de la Bitácora GETSAE (P-DB-002).
- Generación de reportes de kilometraje para el componente zonal del SITP (P-DB-008).
- Atención de contingencias del SITP en su componente zonal desde el centro de control (P-DB-010).
- Procedimiento para la retribución al operador del sistema TransmiCable (P-DI-010).
- Protocolo de contingencia por cese de operación del operador del cable aéreo (T-DO-007).
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias - Portales Sistema TransMilenio (T-DS-012).
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias – Estaciones troncal NQS Central Sistema TransMilenio (T-DS-013).
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias – Estaciones troncal Calle 80 Sistema TransMilenio (T-DS-015).
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias – Estaciones troncal Suba Sistema TransMilenio (T-DS-016).
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias – Estaciones troncal Norte Sistema TransMilenio (T-DS-018).
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias – Estaciones troncal Caracas Sistema TransMilenio (T-DS-019).
- Protocolo de Atención ante virus que causan Infección Respiratoria Aguda – IRA, Tipo COVID -19 Sistema TransMilenio (T-DS-020).
- Plan de Prevención Preparación y Respuesta ante Emergencias – Estaciones Troncal Calle 26 Sistema TransMilenio (T-DS-021).



	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

- Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante emergencias – Estaciones Troncal Carrera 7 y Carrera 10 Sistema TransMilenio (T-DS-023).
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias – Estaciones Troncal Caracas Sur Sistema TransMilenio (T-DS-024).
- Plan de Prevención Preparación y Respuesta ante Emergencias - Eje Ambiental (T-DS-025).
- Plan de Prevención Preparación y Respuesta ante Emergencias - Estaciones Troncal Américas (T-DS-026).
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias – estaciones troncales NQS SUR sistema TransMilenio(T-DS-030)
- Protocolo para el manejo de contingencias por cese de operación del concesionario del SITP (T-DS-011).
- Manual de seguros (M-DA-008).
- Procedimiento para realizar teletrabajo y trabajo en casa en TRANSMILENIO S.A. (P-DA-010).
- M-SE-002 Manual del usuario aplicativo para la remuneración de los agentes
- P-SE-006 Calculo de liquidación previa de los agentes del sistema

Adicionalmente se cuenta con los siguientes documentos que se podrán aplicar en caso de interrupción de operaciones y ausencia de servicios de Tecnología:

- Supervisión y control de la operación de rutas Troncales y de alimentación del sistema en ausencia de tecnología de la información y comunicaciones.
- Supervisión y control de la operación de rutas zonales en ausencia de tecnología de la información y comunicaciones.
- Estrategias de comunicación a medios de comunicación y comunidad de usuarios en ausencia de tecnología de la información y comunicaciones.
- Consolidación de la información para la liquidación previa de los agentes del sistema en ausencia de tecnología de la información y comunicaciones.
- Atención a los usuarios y respuesta de los requerimientos de los grupos de interés en ausencia de servicios de tecnología de la información y comunicaciones.
- Estrategias de socialización y pedagogía en ausencia de servicios de tecnología de la información y comunicaciones.
- Retribución al operador del sistema TRANSMICABLE en ausencia de tecnología de la información y comunicaciones.

Todas las necesidades de recursos y servicios urgentes que se deriven del evento presentado se deben canalizar por medio de los procesos de Gestión de Servicios Logísticos y Adquisición de Bienes y Servicios bajo la Dirección Corporativa.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

8.2.7. Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos – DRP.

Este plan busca garantizar la disponibilidad de los principales servicios de TI para minimizar el daño e impacto de un incidente en los trámites y procesos críticos.

Documentos asociados:

Plan Gestión de Seguridad de la Información en la Continuidad del Negocio (T-DT-011).

8.3. Fase de Restauración (Después)

8.3.1. Plan de Retorno

Este plan define las actividades para realizar el retorno a la normalidad, lo que implica desactivar el ambiente Alterno y activar el ambiente Normal.



Esta última fase comprende los pasos necesarios para el restablecimiento de las operaciones de negocio en el estado que se encontraban, en el momento anterior a la materialización del incidente. Durante esta fase se realizan actividades como evaluación de daños causados y costes de recuperación de recursos afectados.

Se deben implementar los mecanismos necesarios para recuperar el “día a día” de las actividades lo cual incluye:

Tabla 9. Actividades de retorno a la normalidad

No.	Responsable	Tarea
1	Mesa de Servicios	Confirmar el retorno de la operación a la normalidad, por medio de notificación de correo electrónico.
2	Subgerente General	Coordinar la desactivación de los planes alternos y sitios alternos de operación.
3	Comité de Crisis	Notificar el estado de “FIN DE DESASTRE” a todos los procesos.
4	Subgerente General Líderes de equipos de continuidad de los procesos de la entidad	Solicitar la realización de las sesiones de análisis de Lecciones Aprendidas de la interrupción experimentada.
5	Subgerente General	Solicitar la actualización de los Planes de Continuidad y de la documentación de soporte.

Fuente: propia de TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

8.3.2. Plan de Interrupción de Actividades en Contingencia

Este plan define las actividades para planificar la interrupción de las operaciones alternas y organizar el retorno a la normalidad.

A continuación, se describen las tareas para la interrupción de las actividades en contingencia.

Tabla 10. Actividades de interrupción de la contingencia

No.	Responsable	Tarea
1	Subgerente General	<ul style="list-style-type: none"> Revisar el nivel de alistamiento de las condiciones para retornar a la normalidad. Informar al Comité de Crisis el estado de las actividades y las condiciones necesarias para interrumpir la contingencia. Declaración de cierre de la contingencia al comité de Crisis
2	Dirección Corporativa	Devolución del personal en sitio de apoyo a la sede principal.

Fuente: propia de TRANSMILENIO S.A.



9. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El proceso de mantenimiento se divide en las siguientes actividades periódicas:

- Verificar que la información contenida en el plan se encuentre vigente
- Realizar capacitaciones y campañas de concientización del personal que desempeña roles críticos en continuidad del negocio
- Verificar la eficacia de los procedimientos de recuperación de los servicios de tecnología de la información y los de recuperación de los procesos de la entidad.

EL plan se debe revisar cada año o cuando se presenten cambios importantes en la operación de la entidad:



- Nuevos requerimientos legales.
- Implementación de nuevos servicios.
- Instalación de nuevo hardware, plataformas, aplicativos u otros cambios de tecnología (Sistemas Operativos, Bases de Datos).
- Cambios de proveedores
- Traslado de instalaciones.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

- Cambios en las estrategias del negocio
- Cambios en el personal o reubicación de este.
- Consolidación o tercerización de funciones.
- Ajustes aprobados como resultado de las pruebas del Plan de Continuidad del Negocio.
- Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad y Procesos o eliminación de este.

10. AUDITORIA DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Este plan podrá ser objeto de auditoria por parte de la Oficina de Control Interno y los entes de control, cuando lo estimen pertinente.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

GLOSARIO³

Activación: acto de declarar que los acuerdos de la organización de Continuidad de Negocio deben llevarse a la práctica con el fin de continuar la entrega de productos o servicios clave.

Actividad: tarea o conjunto de tareas realizadas por una organización (o en su nombre) que produce o apoya uno o más productos y servicios.

Actividades Priorizadas: actividades a las que se debe dar prioridad después de que ha ocurrido un incidente, para mitigar los impactos.

Análisis del Impacto al Negocio: proceso del análisis de actividades y el efecto que una interrupción del negocio podría tener sobre ellas.

Apetito de Riesgo: es el nivel y tipo de riesgo que la organización está dispuesta a asumir.

Continuidad de Negocio: capacidad de la organización para continuar con la entrega de productos o servicios a los niveles predefinidos aceptables después de un evento perjudicial.



Evento: ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.

Gestión de la Continuidad de Negocio: proceso de gestión integral que identifica las amenazas potenciales para la organización y los impactos que dichas amenazas podrían causar a las operaciones del negocio en caso de materializarse, las cuales proporcionan un marco para la construcción de la resiliencia de la organización con la capacidad de una respuesta efectiva que salvaguarde los intereses de sus partes interesadas clave, su reputación, marca y las actividades que crean valor.

Gestión del Riesgo: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

Incidente: Situación que sería o podría llevar a una interrupción, pérdida, emergencia o crisis.

^{3 3} Norma Técnica ISO 22301 Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, Punto 3. Términos y Definiciones

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

Infraestructura: sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Parte Interesada (Interested Party / Stakeholder): persona u organización que puede afectar, ser afectada por, o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o actividad.

Medición: proceso para determinar un valor.

Objetivo: resultado a lograrse.

Periodo Máximo Tolerable de Interrupción (MTPD, por sus siglas en inglés): el tiempo que tomaría para que los efectos adversos que pudieran ocurrir como resultado de no proporcionar un producto/servicio o realizando una actividad, para convertirse en inaceptable.

Personal: personas que trabajan para y bajo el control de la organización.

Plan de Continuidad de Negocio: procedimientos documentados que guían a las organizaciones para responder, recuperar, reanudar y restaurar a un nivel predefinido de operación debido a la interrupción.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.



Proceso: conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Productos y Servicios: resultados beneficiosos proporcionados por una organización a sus clientes beneficiarios y partes interesadas.

Punto Objetivo de Recuperación (RPO, por sus siglas en inglés): punto en el cual la información usada por una actividad debe ser restaurada para permitir la reanudación de la operación.

Registro: declaración de los resultados obtenidos o evidencia de las actividades ejecutadas.

Riesgo: efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

	TÍTULO: PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-OP-002	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2023	

Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO, por sus siglas en inglés): periodo de tiempo después de un incidente en el que:

- El producto o servicios debe ser reanudado, o
- La actividad se debe reanudar, o
- Los recursos se deben recuperar.

Valoración del Riesgo: proceso global de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.