

**GUIA DE ELABORACIÓN Y GESTIÓN DEL BIA -
ANÁLISIS DE IMPACTO DE NEGOCIO.**

PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia.

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. AMBITO DE APLICACIÓN.....	4
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	4
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	5
6. GLOSARIO.....	5
7. DESCRIPCIÓN	6
7.1. Introducción gestión del BIA	6
7.2. Objetivos del BIA	7
7.3. Alcance del BIA	7
7.4. Metodología BIA en la SDSCJ	8
7.5. Modelo de actualización y gestión de BIA	9
7.6. Cronología de aplicación del modelo de gestión de BIA	10
7.7. Análisis de Parámetros BIA	11
7.7.1. Complejidad de recuperación.....	11
7.7.2. Tiempo de recuperación objetivo (RTO)	12
7.7.3. Periodo máximo tolerable a interrupción (MTPD)	12
7.7.4. Importancia	13
7.7.5. Análisis de Impacto por Proceso	14
7.8. Resultado BIA	16
7.9. Herramientas para gestionar el BIA	18
7.9.1. Repositorio de documentos del BIA	18
7.9.2. Guia de elaboración y gestión del BIA	18
7.9.3. Plantilla de datos del BIA	18
7.9.4. Carpeta de datos del BIA por proceso	19
8. FORMATO DE ANÁLISIS DE IMPACTO AL NEGOCIO BIA.....	19

Tabla de tablas

Tabla 1 Metodología Análisis de Impacto al Negocio inicial. 2024	9
Tabla 2 Calificación de complejidad de recuperación.	12
Tabla 3 RTO - Franjas para definir.	12
Tabla 4 MTPD Franjas para definir.....	13
Tabla 5 Definiciones campo "Importancia".	14
Tabla 6 Definiciones "Nivel de impacto"	15
Tabla 7 Definiciones de tiempo para "Nivel de Impacto".....	16
Tabla 8 Definiciones para "resultado" del BIA	17

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Modelo de gestión del Análisis de Impacto de Negocio BIA	10
Ilustración 2 Cronología del Modelo de gestión del Análisis de Impacto de Negocio BIA	11
Ilustración 3 Imagen del sitio web Continuidad de Negocio	18
Ilustración 4 Carpetas de BIA por Proceso de la SDSCJ.....	19

1. OBJETIVO

Establecer la metodología, los lineamientos y parámetros para la elaboración, actualización, aprobación y gestión del Análisis de Impacto al Negocio (BIA), mediante la definición de actividades, roles y responsabilidades de los procesos institucionales, con el propósito de asegurar la identificación y valoración consolidada de los impactos derivados de interrupciones que comprometan la continuidad de los servicios críticos de la SDSCJ.

2. ALCANCE

Inicia con la definición de los lineamientos metodológicos y parámetros de valoración del BIA, así como la asignación de roles y responsabilidades para su ejecución; continúa con la descripción de las etapas para la elaboración, diligenciamiento y consolidación del **Formato Análisis de Impacto de Negocio BIA F-DE-1498**, y la formulación del modelo de actualización periódica del BIA; y finaliza con la generación de informes consolidados de criticidad institucional, que sirven como insumo para la toma de decisiones, la integración con el Plan de Continuidad del Negocio (PL-DE-02) y la definición de oportunidades de mejora continua del BIA.

El análisis BIA comprende el estudio de los procesos de la cadena de valor de la entidad. Se incluyen los Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Esta guía es de aplicación obligatoria para todas las dependencias, líderes de procesos, funcionarios y colaboradores de la SCJ que participan en actividades relacionadas con la captura, procesamiento, análisis, publicación, protección o uso de datos en cualquier fase del ciclo de vida de la información.

El ámbito de aplicación del BIA en la SCJ abarca la totalidad de los procesos definidos en el Mapa de Procesos Institucional, que incluyen los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación y control

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipg.scj.gov.co>

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Esta sección lista los documentos internos de la SCJ que son esenciales para la aplicación o referencia del contenido de esta Guía:

- Plan de Continuidad del Negocio (PL-DE-02): Documento estratégico que describe los procedimientos y estrategias definidos para asegurar la reanudación oportuna y ordenada de los procesos de la entidad generando un impacto mínimo o nulo ante una contingencia.
- Formato Análisis de Impacto al Negocio BIA F-DE-1498: Formato utilizado para recopilar la información relacionada con el BIA por cada proceso en la SDSCJ.
- Matriz Institucional de Riesgos (F-FI-1382): Formato utilizado para la gestión de riesgos institucional, donde se integran los riesgos marcados como de continuidad del negocio y se verifica su trazabilidad.
- Guía de Elaboración y Control de Documentos del Sistema de Gestión (G-FI-01): Documento que establece los lineamientos para la estructura y formalización de documentos como esta Guía.

6. GLOSARIO

- **Activo:** Datos y conocimiento que tiene valor para la Entidad.
- **Análisis de Impacto al Negocio (BIA):** El proceso de análisis de las actividades y el efecto que una interrupción del negocio podría tener sobre ellas.
- **Análisis de riesgo:** Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias calificándolas y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la Entidad para su aceptación y manejo.
- **Crisis:** Una situación anormal que amenaza las operaciones, el personal, los clientes o la reputación de una empresa.
- **Estrategia de continuidad del negocio:** Un enfoque estratégico de una organización para garantizar su recuperación y continuidad frente a un desastre u otros incidentes importantes o interrupciones en los negocios.
- **MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption):** Periodo Máximo Tolerable de Interrupción. El tiempo que tomaría para que los efectos adversos que pudieran ocurrir como resultado de no proporcionar un producto / servicio o realizando una actividad, se tornen inaceptables.
- **Plan de Continuidad del Negocio (BCP):** Es el conjunto de procedimientos y estrategias definidos para asegurar la reanudación oportuna y ordenada de los procesos de la entidad generando un impacto mínimo o nulo ante una contingencia.
- **Punto Objetivo de Recuperación (RPO):** El objetivo establecido para el estado y la disponibilidad de los datos (electrónicos y en papel) al inicio de un proceso de

recuperación. Es un momento en el que los datos o la capacidad de un proceso se encuentran en un estado conocido y válido y pueden restaurarse de forma segura.

- **Registro vital:** Información física, digital o dispositivos especiales (por ej. cámaras) localizados en los puestos de trabajo, y que no cuentan con una copia en los sistemas de información, servidores de red o algún otro sitio y son indispensables para el desarrollo de una actividad.
- **RTO (Recovery Time Objective):** El tiempo objetivo para reanudar la entrega de un producto o servicio a un nivel aceptable después de su interrupción.
- **Sistemas de información:** Se entiende como el conjunto de tecnologías, procesos, aplicaciones de negocios y software disponibles para las personas dentro de una organización.
- **Valoración del riesgo:** Proceso global de análisis y evaluación del riesgo. Proceso global de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.

7. DESCRIPCIÓN

7.1. Introducción gestión del BIA

La principal herramienta en el diseño de un Plan de Continuidad del Negocio es el **Análisis de Impacto al Negocio (BIA)**. Con el fin de establecer el nivel de exposición a riesgos que comprometan la continuidad de las operaciones, se analiza la organización por procesos, donde cada uno debe dar respuesta a la pregunta: **¿Qué pasaría en la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia en adelante SDSCJ, si uno de los procesos de su cadena de valor dejara de funcionar abruptamente, bajo el peor escenario de desastre?**

En este sentido el Análisis de Impacto al Negocio busca identificar aquellos elementos de hardware, software, comunicaciones, logística, transporte, instalaciones, infraestructura, personal y proveedores que ante una falla, ocasionarían la interrupción de los procesos críticos y dimensionar los efectos negativos que la misma generan sobre la entidad. Este análisis comprende:

- Identificación de procesos del negocio a evaluar.
- Establecer la dependencia entre procesos y productos y servicios que presta la entidad
- Identificación de amenazas que impactan la continuidad de las operaciones
- Evaluación de los diversos impactos potenciales.
- Definición de las escalas para medir el tiempo de recuperación objetivo (RTO), el punto de recuperación objetivo (RPO) y el periodo máximo tolerable de interrupción (MTPD).
- Fechas o temporadas críticas para el procesamiento de información.
- Tiempos de gestación de crisis debido a interrupciones y otras causas que se pudieran presentar en un proceso respectivo.

Los parámetros son fundamentales para homogenizar las respuestas de los entrevistados y tabular fácilmente los resultados obtenidos. La información se recolecta mediante encuestas, entrevistas, revisión de informes, etc.

7.2. Objetivos del BIA

Establecer de manera consolidada los impactos derivados de interrupciones o desastres que paralicen los procesos y operaciones de la SDSCJ por un tiempo prolongado.

Objetivos clave:

- Identificar los impactos económicos, operacionales, de servicio al cliente (ciudadanos), reputacionales legales y de recuperación de información que repercuten en la SDSCJ por pérdida o interrupción de los procesos de la Entidad.
- Definir las tareas críticas de cada proceso de la cadena de valor de la SDSCJ
- Identificar proveedores de servicios críticos para la funcionalidad de la entidad.
- Identificar los clientes críticos de la entidad afectados por una interrupción
- Establecer las épocas críticas de producción de la SDSCJ
- Identificar Tiempo Objetivo de Recuperación – RTO (Recovery Time Objective)
- Identificar Punto Objetivo de Recuperación – RPO (Recovery Point Objective)
- Identificar el Periodo Máximo Tolerable de Interrupción – MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption).
- Evaluar la criticidad de los procesos y actividades que se realizan en la SDSCJ frente a una interrupción.
- Valorar el grado de dependencia que tienen los procesos de los servicios de tecnología de la SDSCJ.
- Elaborar una lista de los principales riesgos de interrupción que puede enfrentar la compañía
- Establecer el comportamiento, en el tiempo, de los impactos operativos que se derivan de una interrupción
- Estimar el valor de las pérdidas financieras que de originan a raíz de una interrupción de los procesos y operaciones de la SDSCJ.
- Tener un panorama de las situaciones de crisis que se pueden generar desde los procesos de negocio
- Formular la secuencia de recuperación de los procesos y servicios de tecnología de la SDSCJ en caso de un desastre.

7.3. Alcance del BIA

El análisis BIA a desarrollar, comprende el estudio de los procesos de la cadena de valor de la entidad. A continuación, se relacionan los procesos que harán parte del análisis BIA:

Procesos Estratégicos

- Direccionamiento estratégico
- Fortalecimiento institucional
- Gestión de tecnologías de la información
- Gestión de comunicaciones estratégicas
- Gestión del conocimiento y la innovación pública
- Atención y relación con el ciudadano
- Gestión estratégica del talento humano
- Gestión y análisis de la información

Procesos Misionales

- Gestión tecnológica de seguridad y emergencias
- Administración de bienes muebles e inmuebles para el fortalecimiento de las capacidades operativas
- Gestión de emergencias
- Gestión de seguridad y convivencia
- Gestión integral a las personas privadas de la libertad – PPL
- Acceso y fortalecimiento a la justicia

Procesos de Apoyo

- Gestión de recursos físicos al servicio de la Entidad
- Gestión financiera
- Gestión contractual
- Gestión documental
- Gestión jurídica

Proceso de Evaluación y Control

- Evaluación al sistema de control interno
- Control disciplinario

7.4. Metodología BIA en la SDSCJ

La metodología que se aplicó para el Análisis de Impacto al Negocio en la SDSCJ durante el último trimestre de 2024 obedeciendo los siguientes pasos:

Ítem	Paso Metodológico	Observaciones
1	Conocimiento de la entidad	Estudio del mapa y caracterización de los procesos. Lectura y análisis de la documentación de continuidad del negocio existente. Conocimiento preliminar de la entidad mediante entrevistas con el personal (plan de entrevistas). Definición de parámetros requeridos por el BIA
2	Levantamiento de información	Se realizarán entrevistas con los responsables de los procesos, con el fin de validar la información existente y completar otros datos identificados como esenciales para la realizar el BIA.
3	Análisis de Información Levantada	Se establecerá el objetivo de cada proceso. Se analizarán las consecuencias de una interrupción, el grado de dependencia de TIC, fechas críticas, impactos, registros vitales y los RTO, RPO y MTPD por proceso.
4	Producción de Resultados	Se seleccionará la información a consolidar. Se elaborará el informe y se revisará con el grupo de trabajo. Se presentará informe para aprobación.
5	Divulgación de Resultados	Se socializan los resultados a los grupos de interés

Tabla 1 Metodología Análisis de Impacto al Negocio inicial. 2024

7.5. Modelo de actualización y gestión de BIA

Los pasos siguientes aplican a partir del segundo BIA que se ha generado para cada Proceso y permite aplicar la “mejora continua”. En caso de que el proceso sea nuevo dentro de la SDSCJ se aplicará la Metodología explicada en la Tabla 1.

El siguiente diagrama muestra el ciclo de mejora continua aplicado al Análisis de Impacto de Negocio para SDSCJ:

NOTA: Las actividades “1. Evaluación BIA año anterior” y “2. Elaborar nuevo documento BIA” son realizadas por el líder de cada Proceso de la SDSCJ; la actividad “3. Evaluar y generar informes de los BIA” es realizada por el Líder del Proceso de Continuidad de Negocio.

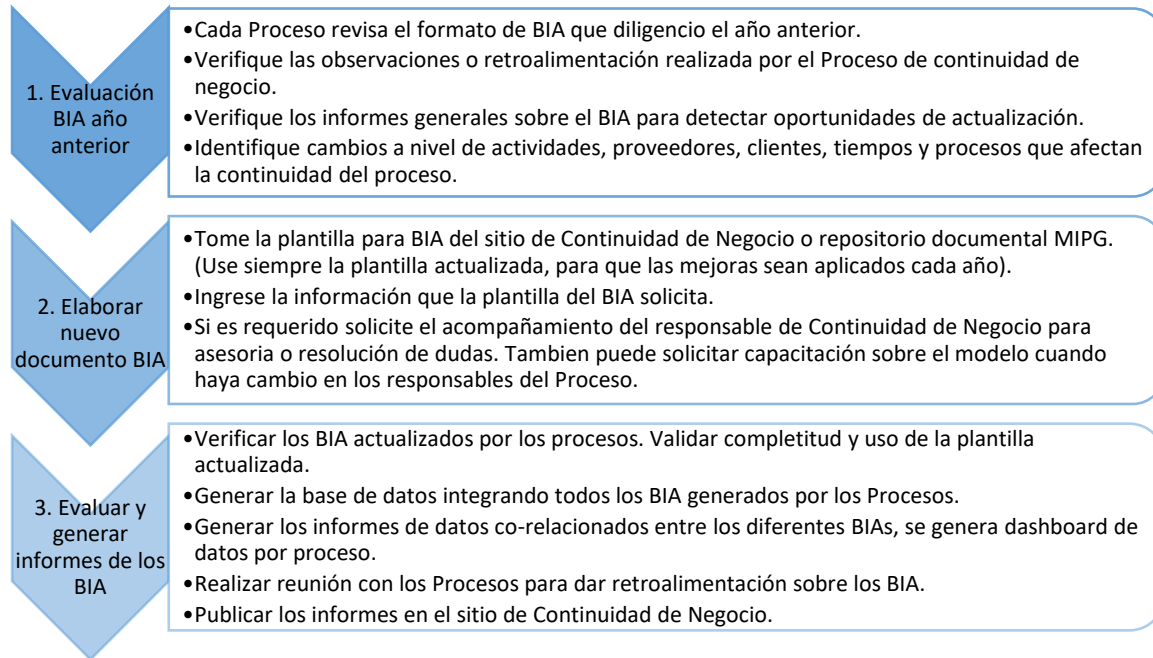


Ilustración 1 Modelo de gestión del Análisis de Impacto de Negocio BIA

7.6. Cronología de aplicación del modelo de gestión de BIA

Los pasos siguientes aplican En el siguiente diagrama se ilustra cronológicamente las actividades que se efectúan. Aplica específicamente para la gestión del Análisis de Impacto de Negocio BIA, puede cruzarse o complementarse con otras actividades de mejora continua del Proceso de Continuidad de Negocio aplicado para la SDSCJ. El control y validación de que los pasos sean ejecutados de forma oportuna será aplicado por la Oficina Asesora de Planeación OAP según el marco definido en MIPG.

La Plantilla del BIA o Análisis de Impacto de Negocio debe actualizarse al menos una vez cada dos (2) años. Se toma como fecha de referencia la fecha registrada en el último BIA elaborado; campo "Fecha de diligenciamiento" ubicada en la hoja "Complejidad_recuperacion".

De igual forma la capacitación, resolución de dudas y labor de socializar cambios relacionados con la Gestión del Modelo de Análisis de Impacto de Negocio BIA y en general los procedimientos de Continuidad de negocio para la SDSCJ.

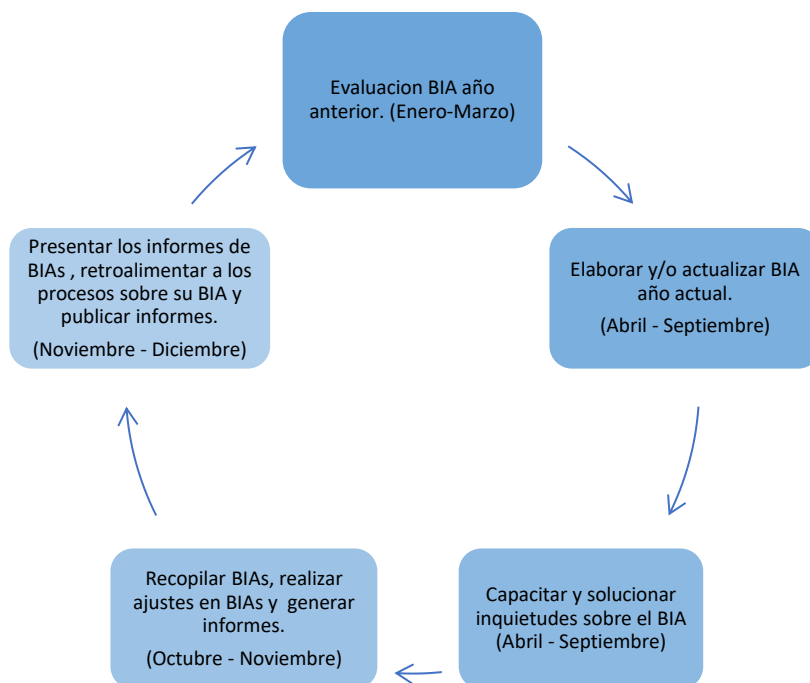


Ilustración 2 Cronología del Modelo de gestión del Análisis de Impacto de Negocio BIA

7.7. Análisis de Parámetros BIA

Los parámetros que se utilizan en el BIA son:

7.7.1. Complejidad de recuperación

La complejidad de recuperación hace referencia a “qué tan fácil” es reubicar el proceso en una nueva sede física que se encuentre vacía (el mejor ejemplo es asimilarlo a un trasteo). Para dar la calificación de complejidad sólo se debe contemplar el traslado de personal, suministros y otros elementos diferentes a la conexión de red y acceso a los servicios y sistemas de información, pues Provisión y Soporte de Servicios de TI, es responsable de dicha labor. En esta pregunta se logran identificar elementos que dificultan el traslado del proceso: Condiciones de seguridad física, sistemas de grabación de llamadas, dispositivos con características especiales (plotters, impresoras o scanner de propósito específico), espacios requeridos para archivo o mensajería, entre otros.

En SDSCJ se estableció la siguiente escala para calificar la complejidad de recuperación:

Complejidad de recuperación	Explicación
1 – Fácil	El traslado es sencillo. No requiere condiciones especiales de alistamiento diferente a la conexión a la red y servicios de tecnología que utiliza el proceso. Toma de una a dos horas iniciar operaciones en la sede alterna o se puede recurrir a esquemas de teletrabajo.
2 – Relativamente fácil	El traslado es sencillo, pero existen algunas adecuaciones especiales que se deben realizar: Instalar algunas aplicaciones, configurar accesos en los computadores o adquirir elementos de fácil consecución en el mercado. Toma entre 2 y cuatro horas iniciar operaciones en la sede alterna.
3 – Algo complejo	Traslado que ocasiona molestias a clientes y proveedores. No hay requerimientos de adecuaciones especiales en la nueva instalación, pero es necesario que clientes y proveedores (tanto internos como externos) adecuen el flujo de tareas hacia la nueva sede. Toma entre 4 y 8 horas iniciar operaciones en la sede alterna.
4 – Complejo	Traslado complicado. Exige tener instaladas direcciones IP autorizadas por clientes y bancos, acceso a canales de comunicación autorizados por algunos proveedores o aliados que son de propósito específico, condiciones de seguridad física (CCTV, control de acceso biométrico) y el redireccionamiento del flujo de tareas afecta un número menor de usuarios internos y externos. Toma un tiempo estimado de 1 a 3 días.
5 – Muy Complejo	Traslado difícil y demorado. Exige tener instaladas direcciones IP autorizadas por clientes y proveedores, acceso a canales de comunicación autorizados por algunos proveedores o aliados que son de propósito específico, condiciones de seguridad física (CCTV, control de acceso biométrico) y el redireccionamiento del flujo de tareas debe ser notificado a un grupo amplio de usuarios internos y externos. Toma un tiempo mayor a tres días.

Tabla 2 Calificación de complejidad de recuperación.

7.7.2. Tiempo de recuperación objetivo (RTO)

El Tiempo de Recuperación Objetivo (Recovery Time Objective) es el periodo de tiempo, después de la interrupción, en el cual el proceso o servicio debe ser restaurado o reanudado a un nivel mínimo aceptable. Este parámetro se incluye como una pregunta dentro de las entrevistas que se realizaron a los diferentes responsables de cada proceso.

En la SDSCJ se establecieron las siguientes franjas de tiempo para estimar el RTO:

Nombre franja	Tiempo asociado a la franja
Recuperación inmediata	horas – 1 hora
Recuperación urgente	Mayor a 1 hora - 4 horas
Recuperación rápida	Mayor a 4 horas - 1 día
Recuperación tolerable	Mayor a 1 día

Tabla 3 RTO - Franjas para definir.

7.7.3. Periodo máximo tolerable a interrupción (MTPD)

El Periodo Máximo Tolerable de Interrupción (Maximum Tolerable Period of Disruption) es el tiempo máximo que puede soportar la SDSCJ después de la interrupción de un proceso sin

incurrir en una pérdida inaceptable para la Entidad. Se asume que si el proceso no se logra recuperar en la franja de tiempo definida como MTPD las pérdidas son tan elevadas que comprometen la viabilidad de la Entidad como empresa en marcha. Este parámetro se incluye como una pregunta dentro de las entrevistas que se realizaran a los diferentes responsables de cada área.

En SDSCJ se establecieron las siguientes franjas de tiempo para estimar el MTPD:

Nombre franja	Tiempo asociado a la franja
Impacto inmediato	0 – 1 hora
Impacto grave	Mayor a 1 hora - 4 horas
Impacto tolerable	Mayor a 4 horas - 1 día
Impacto mínimo	Mayor a 1 día

Tabla 4 MTPD Franjas para definir.

Las escalas RTO y MTPD se indagan para tareas críticas de los procesos, interrupción de proveedores e interrupción de sistemas de información o servicios de tecnología. El RPO se indaga en los sistemas de información y servicios de tecnología donde los procesos de negocio ingresen datos.

7.7.4. Importancia

Para los productos o servicios, tareas críticas, proveedores externos e internos, clientes externos e internos y sistemas de información se indaga por la importancia de cada ítem para la continuidad del proceso. Se establece la siguiente escala para valorar la importancia:

Importancia	Tareas	Proveedores	Clientes	Sistemas o servicios de tecnología
1 – Baja	No hay afectación de clientes y proveedores. Puede esperar a condiciones normales de operación	No afecta las tareas del proceso. La frecuencia de intercambio es esporádica y se pueden negociar plazos.	No se afecta el cliente. La frecuencia de intercambio es baja y se pueden negociar plazos	Las tareas que dependen del sistema se pueden realizar por procedimientos alternos o pueden esperar al restablecimiento del sistema.
2 – Menor	Hay molestias menores a nivel de clientes y proveedores afectados. Se pueden negociar plazos entre 3 días y una semana para la ejecución de la tarea	Se afecta el proceso, pero se puede esperar a que el proveedor realice sus tareas. Podemos tolerar interrupciones entre 3 días y una semana.	Afecto en alguna medida al cliente. El cliente me espera entre 3 días y una semana a que entregue el servicio o producto que me solicita.	Las tareas que dependen del sistema se pueden realizar por procedimientos alternos o pueden esperar entre 3 días y una semana para su realización.
3 – Mediana	Hay molestias importantes en clientes y proveedores. El Despacho de la SDSCJ presiona por la realización de la tarea.	Se afecta el proceso, se espera que el proveedor recupere su operación en máximo 1 día.	Se afectan los clientes. Estos esperan recibir el servicio o producto dentro del día	Las tareas que dependen del sistema se deben realizar al final del día pues es información requerida para el cierre diario o

Importancia	Tareas	Proveedores	Clientes	Sistemas o servicios de tecnología
	Se tiene un plazo de 1 día para recuperar la tarea.		siguiente a la interrupción.	el inicio de operaciones del día siguiente.
4 – Alta	Hay molestias mayores en clientes y proveedores. El Despacho de la SDSCJ presiona por la realización de la tarea. Se tiene un plazo de máximo 4 hora para recuperar la tarea.	Se afecta de manera importante el proceso, se espera que el proveedor recupere su operación en máximo 4 horas. Una interrupción de este nivel genera revisiones de auditoría y posibles sanciones para las partes responsables.	Se afectan los clientes. Estos esperan recibir el servicio o producto dentro de las 4 horas siguientes a la interrupción. Una interrupción mayor llama la atención de los organismos de control y otras entidades afectadas.	Las tareas que dependen del sistema se deben recuperar dentro de las 4 horas siguientes a la interrupción. Suele darse esta calificación asociando el sistema o aplicación a las épocas críticas de producción.
5 - Muy importante	Las tareas son críticas para la prestación de los servicios de la entidad o la entrega de productos. La interrupción de estas tareas no debiera superar las 2 horas.	Son proveedores críticos para la prestación de servicios o entrega de productos de la SDSCJ. Se espera que el proveedor cuente con planes de continuidad que le permitan recuperar su operación dentro de las 2 horas siguientes a la interrupción.	Son clientes con los que se interactúa constantemente (a toda hora). Son clientes críticos que esperan recibir productos o servicios en las 2 horas siguientes a la interrupción.	Son sistemas que al interrumpirse se afecta un número masivo de clientes en los diferentes puntos y canales de atención de la SDSCJ. La recuperación de estos sistemas y servicios de tecnología exige que el DRP habilite el Datacenter Alterno en las 2 horas siguientes a la interrupción.

Tabla 5 Definiciones campo "Importancia".

7.7.5. Análisis de Impacto por Proceso

Para determinar el nivel de impacto ante una interrupción o desastre, se pide al responsable del proceso que se ubique en el siguiente escenario:

“El proceso se encuentra completamente interrumpido en la fecha más crítica del año para su operación, y no podrá reanudarse por un periodo de tiempo prolongado.”

A partir de este escenario, el responsable debe evaluar las consecuencias que tendría esa interrupción en seis dimensiones clave: impacto económico, operacional, en el servicio al cliente, restauración de la información, reputacional y legal.

El impacto se debe clasificar considerando:

La gravedad de las consecuencias para la SDSCJ.

El tiempo en el que el impacto comienza a ser crítico.

La intensidad de los recursos o niveles jerárquicos requeridos para su solución.

Para guiar esta evaluación, se define una escala de impacto basada en tres niveles y se asocia con las franjas de tiempo de evolución del impacto negativo.

Los tipos de impacto incluidos en el BIA desarrollados son:

- Impacto Económico: Pérdida financiera directa, retraso en ejecución presupuestal, sanciones económicas o pérdida de recursos transferidos. Ejemplo: no uso de recursos del SGR, retraso en pagos a contratistas.
- Impacto Operacional: Paralización de actividades misionales o de apoyo que detienen el cumplimiento de la misión institucional. Ejemplo: suspensión de atención a víctimas o trámites ciudadanos.
- Impacto Servicio al Cliente: Afectación en la entrega de servicios al ciudadano, otras entidades o entes de control. Ejemplo: no publicación de boletines de seguridad, inoperancia de la línea 123.
- Impacto Restauración de la Información: Grado de pérdida o retraso en la recuperación de datos necesarios para continuar con las operaciones. Ejemplo: pérdida de reportes de incidencias o registros judiciales.
- Impacto Reputacional: Daño en la percepción pública o de entes de control, aparición en medios por incumplimientos visibles. Ejemplo: denuncia en medios por interrupción de programas de convivencia.
- Impacto Legal: Incumplimiento de normas, procesos jurídicos, sanciones o apertura de procesos disciplinarios. Ejemplo: tutelas por fallos en atención o no cumplimiento de plazos legales.

La escala utilizada para medir el nivel de impacto se presenta en la siguiente tabla:

Nivel de Impacto	Explicación
Alto	Impacto grave, generalizado e inmediato. Afecta la misión institucional y requiere intervención del Despacho, las Subsecretarías, las Direcciones y Oficinas para su solución.
Moderado	Impacto significativo pero controlable. Puede ser gestionado con apoyo de subsecretarías.
Bajo	Impacto menor, localizado, sin afectación grave. Su solución se puede llevar a cabo por procedimientos de rutina y exige máximo la participación de los coordinadores.

Tabla 6 Definiciones "Nivel de impacto"

En la medida que una interrupción de los procesos de negocio se extiende, los impactos son mayores debido a que se acumula trabajo, los usuarios elevan el volumen de las protestas, intervienen medios de comunicación y la imagen de la Entidad queda en entredicho, entre otros efectos.

Se establecieron las siguientes franjas de tiempo para tener una idea cercana de la evolución de los impactos negativos ante una interrupción de los procesos.

Nombre franja	Tiempo asociado a la franja
Impacto inmediato	Entre 0 y 1 hora
Impacto rápido	Mayor a 1 hora hasta 4 horas
Impacto intermedio	Mayor a 4 horas hasta 8 horas
Impacto acumulativo	Mayor 8 horas hasta 2 días
Impacto sostenido	Mayor a 2 días

Tabla 7 Definiciones de tiempo para "Nivel de Impacto"

7.8. Resultado BIA

Para obtener un panorama de los efectos de una interrupción a nivel de la SDSCJ los datos del BIA se consolidan por los diferentes aspectos evaluados y se produce un informe resumen de cada uno de ellos.

Como resultado del desarrollo del cuestionario BIA con los concedores de cada uno de los procesos de la SDSCJ, se establecerá la criticidad de los procesos y recursos (Tecnología, humano, información) para la continuidad de los servicios de la entidad en posibles situaciones que generen interrupciones parciales o totales en las operaciones y en el portafolio de servicios de la SDSCJ. Uno de los objetivos del BIA es precisar las alternativas de continuidad del negocio para la entidad contemplando la capacidad de operación en niveles mínimos aceptables, limitando de esta manera los impactos que con el tiempo puedan llegar a materializarse después de un evento de desastre o interrupción.

Los datos que se consolidan son:

ELEMENTO BIA	Resultados del Análisis
Complejidad de recuperación	Clasifica los procesos por nivel de complejidad para su traslado a un sitio alternativo. Documenta las restricciones para el traslado de los procesos debido a exigencias particulares de funcionamiento: Condiciones de acceso y seguridad, grabación de datos, restricciones de tipo legal, otros.
Productos – Servicios	Presenta los procesos que al interrumpirse afectan los productos y servicios de la SDSCJ. Se obtiene el nivel de importancia que tiene los productos para cada proceso en particular. A partir de este análisis se puede inferir sobre qué productos o servicios se pueden concentrar las alternativas de continuidad.
Actividades Críticas	Se presenta una propuesta de priorización de las tareas a realizar en una situación de contingencia. La prioridad se establece con base en los siguientes criterios: Tipo de proceso al que pertenece (Disposición, integración, captura de información, de apoyo, de evaluación). Tienen mayor ponderación las tareas de disposición de información. Frecuencia de realización: Tienen mayor prioridad las tareas que se ejecutan con mayor frecuencia (diario – a toda hora) RTO de la tarea: Tienen mayor prioridad las tareas de menor RTO. MTPD de la tarea: Tienen mayor prioridad las tareas de menor MTPD.
Épocas Críticas	Se obtienen gráficos con la concentración de tareas por épocas del año. Existe un gráfico a nivel de meses, otro de semanas y un tercero a nivel de días.
Proveedores Externos	Se agrupan los proveedores externos por un nombre genérico y se priorizan de acuerdo con la importancia que obtuvieron en cada entrevista. Otro elemento de categorización es el tipo de proceso al que le suministran bienes, servicio o información teniendo mayor prioridad los de los procesos de prestación del servicio.

ELEMENTO BIA	Resultados del Análisis
Clientes Externos	Se agrupan los clientes externos por un nombre genérico y se priorizan de acuerdo con la importancia que obtuvieron en cada entrevista. Otro elemento de categorización es el tipo de proceso del que reciben bienes, servicio o información teniendo mayor prioridad los de los procesos de disposición de información.
Sistemas y servicios de tecnología	Presenta la dependencia que tienen los procesos de los sistemas de información o servicios de tecnología. Los sistemas y servicios se agrupan en las siguientes categorías: Sistemas de negocio internos (están bajo el control de la SDSCJ) Sistemas o servicios de tecnología externos (no son controlados por la SDSCJ) Plataforma: Son sistemas y servicios que son utilizados por toda la SDSCJ (transversales). Incluyen temas de almacenamiento, conectividad y seguridad.
Requerimientos de sitio alternativo de operaciones	En este consolidado se agrupan los requerimientos de personal que debe ir al Centro Alternativo de Operaciones (CAO) identificados en la hoja de tareas, funcionarios y suministros. Los recursos se agrupan en las siguientes categorías: Personal, puestos de trabajo, computadores, impresoras, scanner, papelería y otros. Las sumas iniciales de recursos constituyen los recursos del CAO ideal. También se presenta una hoja de recursos necesarios para sostener los procesos de "disposición e integración de información" lo que constituyen los requerimientos de un CAO especializado en funciones críticas de negocio. La racionalización de recursos del CAO se puede lograr mediante la identificación de recursos que pueden ser compartidos por los diferentes procesos que van al sitio alternativo de operaciones y la factibilidad de establecer turnos de operación.
Registros Vitales	Presenta la relación de registros vitales identificados por proceso de negocio. Se presenta una sección especial para los procesos de "disposición de información".
Impactos Operativos	Presenta la calificación promedio obtenido por cada impacto operativo en las diferentes entrevistas. Permite identificar los impactos que crecen más rápidamente en las diferentes franjas de interrupción estimadas para la SDSCJ. El objetivo de este consolidado es elevar los niveles de preparación de los procesos para mitigar los posibles impactos operativos de una interrupción mayor.
Riesgos y Crisis	Presenta la relación de diferentes eventos que pueden llevar a la interrupción de las operaciones de la SDSCJ. También permite identificar los principales eventos que pueden afectar a un proceso en particular. Este consolidado permite establecer acciones de corto y mediano plazo para prevenir o contener los eventos identificados. De igual manera se presenta una relación de las principales situaciones en los procesos que pueden llevar a una situación de crisis en la SDSCJ. Con este informe se puede fortalecer el manual de crisis y alistar estrategias de contención y comunicación en caso de que alguna de ellas se llegue a materializar.
Impacto Financiero	Presenta una estimación de las pérdidas financieras que experimentaría la SDSCJ en diferentes franjas de interrupción (No se recuperan los servicios en cuestión de horas). Dicha valoración se toma del comportamiento de los impactos operativos y su equivalente económico de acuerdo con el nivel de apetito al riesgo definido en el manual de riesgo operativo de la entidad. La gráfica presenta un comportamiento conservador de las pérdidas y una estimación del tiempo requerido para superar los niveles de apetito al riesgo definidos.

Tabla 8 Definiciones para "resultado" del BIA

El análisis integral de toda la información consolidada permite clarificar la interacción entre los procesos, la priorización de tareas en contingencia (flujo en contingencia) y los recursos tecnológicos y de otros tipos requeridos para la implementación de las estrategias de recuperación y continuidad del negocio.

7.9. Herramientas para gestionar el BIA

7.9.1. Repositorio de documentos del BIA

El sitio definido para publicar, descargar y consultar información del BIA, se encuentra ubicado en SharePoint en la ruta: [Continuidad de negocio](#)

La administración del repositorio está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.

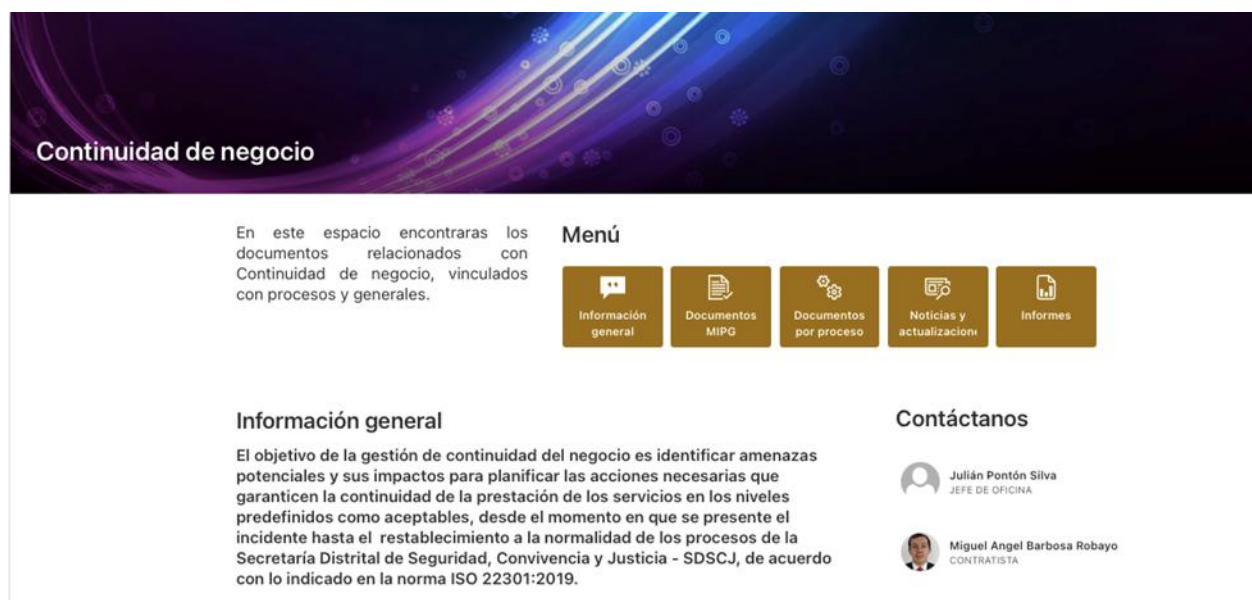


Ilustración 3 Imagen del sitio web Continuidad de Negocio

7.9.2. Guia de elaboración y gestión del BIA

Este documento recopila la descripción del proceso, actividades, los campos, valores de cada campo y en general la información relevante que permite a los procesos gestionar el BIA de forma periódica y define los roles y responsabilidades en este mismo objetivo.

Puede acceder al documento en el sitio de [MIPG](#).

7.9.3. Plantilla de datos del BIA

Este formato se usa para recopilar la información relacionada con el BIA por cada proceso en la SDSCJ, se actualiza con frecuencia para mejorar su entendimiento, complementar datos requeridos y adoptar nuevas mediciones. Es importante que cada proceso descargue la última versión cuando va a diligenciarlo.

Puede acceder al documento en el sitio de [MIPG](#).

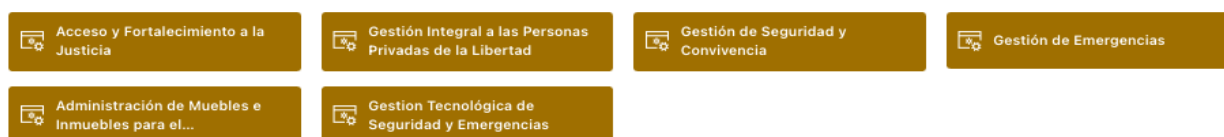
7.9.4. Carpeta de datos del BIA por proceso

Para cada proceso se ha creado una carpeta que recopila la información histórica relacionada con el BIA (y otros documentos de continuidad de negocio).

El acceso a las carpetas está restringido al Líder del Proceso y las personas que componen el equipo de Continuidad de negocio que han sido definidas dentro el proceso.

Puede acceder a la carpeta del proceso en el sitio de [Continuidad de Negocio](#).

Misionales



Estratégicos



De apoyo y De evaluación



Ilustración 4 Carpetas de BIA por Proceso de la SDSCJ

Para consultar quienes están autorizados para ingresar a la carpeta del proceso puede hacerlo en el documento [Tabla de Control](#).

8. FORMATO DE ANÁLISIS DE IMPACTO AL NEGOCIO BIA

El formato de análisis al negocio BIA F-DE-1498, sirve como elemento para relacionar por cada proceso de la SCJ los elementos, características, servicios y tiempos que requiere cada proceso para mantener los servicios de cara a la Ciudadanía funcionales. Los datos recopilados en este formato sirven como insumo para el análisis y definición del Plan de Continuidad por proceso e institucional.

Puede acceder al documento en el sitio de [MIPG](#).

Elaboró: Miguel Angel Barbosa – Contratista OAP ;

José Abraham Villarraga – Contratista OAP

Revisó: Julián Pontón – Jefe Oficina OAP

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” -
<https://portalmipg.scj.gov.co>