

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES

AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 OBJETIVO

Definir el conjunto de actividades, roles y responsabilidades que permitan mantener la continuidad de la plataforma tecnológica de la entidad, en caso de la ocurrencia de un evento de desastre, interrupción mayor o un evento contingente.

1.2 RESPONSABLE

Coordinador de Sistemas y Arquitectura de Tecnología.

1.3 ALCANCE

Servicios Tecnológicos:

- Correo Electrónico
- Intranet
- Internet
- Portal WEB
- VPN
- Telefonía
- Streaming

1.4 DEFINICIONES

Activos tecnológicos: Recursos del sistema de información o relacionados con éste, necesarios para que la entidad funcione correctamente y alcance los objetivos propuestos por su Dirección. Se pueden estructurar en las siguientes categorías:

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

Software, Hardware, Servicios, Datos, Personal, Proveedores, instalaciones físicas, Comunicaciones, Equipamiento auxiliar.

BCP: Sigla en inglés (Business Continuity Plan) que hace referencia al Plan de Continuidad de Negocio, el cual integra el DRP, planes de contingencia y recuperación de procesos de la entidad, planes de emergencia, y plan de comunicación y administración de crisis.

BIA: Sigla en inglés (Business Impact Analysis), y hace referencia a un documento que identifica la disponibilidad requerida de la plataforma tecnológica para soportar los procesos de la entidad, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio a los usuarios internos y externos.

CAP: Centro Alterno de Procesamiento. Hace referencia a las instalaciones físicas donde se procesará información en caso de una contingencia mayor en el centro de cómputo principal.

CAO: Centro Alterno de Operación. Hace referencia al sitio donde operará la entidad en caso de que exista un evento que impida la operación en las instalaciones normales.

CCP: Centro de Computo Principal. Hace referencia a las instalaciones físicas donde se procesa normalmente la información y donde se encuentra la infraestructura tecnológica en funcionamiento normal.

DRP: Sigla en inglés (Disaster Recovery Plan), que hace referencia al Plan de Recuperación ante Desastres de Tecnología, el cual define los procedimientos, estrategias, y roles y responsabilidades establecidos para recuperar y mantener el servicio de tecnología ante un evento de interrupción.

ERA: Sigla en inglés (Environment Risk Analysis), Análisis de Riesgos Ambientales en español, y hace referencia a un documento que relaciona los riesgos que pueden afectar la continuidad de la plataforma tecnológica de la entidad.

Evento: Suceso imprevisto que puede ocurrir en un espacio y tiempo específico, generando impactos sobre los activos tecnológicos y activos del negocio.

Plataforma tecnológica crítica: Hace referencia a los sistemas de información, servidores, bases de datos, sistemas de almacenamiento y respaldo, equipos y enlaces de comunicación que son críticos para soportar los procesos y servicios de la entidad.

RAS: Sigla en inglés (Response Alternative and Solutions), y hace referencia a un documento que relaciona las diferentes alternativas y estrategias potenciales para recuperar y mantener el servicio de tecnología ante un evento de interrupción.

RPO: Sigla en inglés (Recovery Point Objective), que corresponde a la cantidad de datos o información, en términos de tiempo, que tolera perder un proceso o servicio.

RTO:

Sigla en inglés (Recovery Time Objective), que corresponde al tiempo máximo de

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

interrupción tolerable para un proceso, servicio, proveedor, sistema de información o plataforma tecnológica.

2. CONDICIONES GENERALES

El DRP está enfocado a la protección de la plataforma tecnológica que soporta los procesos misionales de la Superintendencia de Sociedades.

2.1. Supuestos:

La efectividad en la ejecución de este documento, ante la ocurrencia de un evento de desastre, interrupción mayor o un evento contingente que afecte la plataforma tecnológica, se fundamenta en los siguientes supuestos:

- Se dispone de la infraestructura y recursos que soportan las estrategias de contingencia y recuperación para los sistemas críticos.
- Los funcionarios que ejecutan esta guía, o sus suplentes, se encuentran disponibles y no ha sido afectados por el desastre.
- El desastre afectó el Centro de cómputo principal.
- Solo el funcionario responsable activará el DRP.
- Se han realizado las pruebas de las estrategias y procedimientos al menos 1 vez al año, y han funcionado.
- Los funcionarios han participado en las pruebas y capacitaciones realizadas.
- La realización de respaldos de las bases de datos e información se realiza de acuerdo a los procedimientos y frecuencias establecidas.

3. GUIA DEL PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES

3.1. ESCENARIOS DE DESASTRE

Los escenarios de desastre, interrupción mayor o un evento contingente que contempla este documento guía son:

3.1.1. Centro de Cómputo:

No disponibilidad del centro de cómputo por:

- Atentado terrorista

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

- Incendio
- Inundación
- Daño sistema aire acondicionado
- Daño en suministro eléctrico

3.1.2. Infraestructura de Comunicaciones:

No disponibilidad de los servicios de comunicaciones por fallas en componentes como:

- Switchs core
- Fibras ópticas de conexión con centros de cableado
- Router core
- Router de la regional
- Switch de piso
- Enlaces de comunicación con isp
- Enlaces de comunicación con regionales
- Switch de comunicación con regionales
- Switch de una regional
- Switch del firewall
- Firewall

3.1.3. Infraestructura de Servidores

No disponibilidad de la infraestructura por fallas en servidores como:

- Servidor dsa_super
- Servidor docserver
- Servidor documentserver
- Servidor sqlserver
- Servidor superweb
- Servidor weblinux
- Servidor oldwas
- Servidor was
- Servidor aplserver
- Servidor sbitaco31
- Servidor superdominio
- Servidor supercorreo
- Servidores expediente digital

3.1.4. Infraestructura de Bases de datos, Almacenamiento y Respaldo

No disponibilidad de datos e información por:

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

- Corrupción de la base de datos
- Borrado o pérdida de datos
- Falla total o parcial de la san sun 6140
- Falla total o parcial de la san ibm ds 4300
- Falla en switch conexión a la san
- Falla total o parcial del servidor de respaldo

3.1.5. Infraestructura de Aplicaciones

No disponibilidad de la aplicación por:

- No conexión con otras aplicaciones
- Borrado o pérdida de datos
- Integridad de los datos

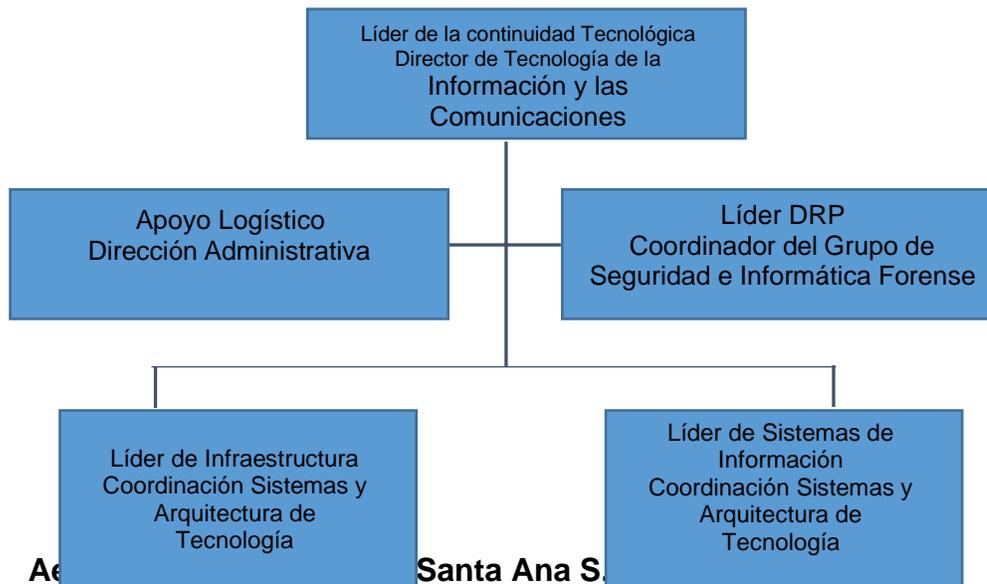
3.1.6. Servicios tecnológicos

No disponibilidad de la aplicación por:

- Bloqueo de puertos
- Fallas en servidores de aplicaciones
- Virus informativos
- Ataques de denegación

3.2. ROLES Y RESPONSABILIDADES:

Los roles y responsabilidades definidos en este plan deberán ser ejercidos por el personal seleccionado, de forma tal que se minimice el impacto y se actúe de forma adecuada.



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

Las responsabilidades definidas para cada rol son:

Rol	Antes del evento de interrupción	Durante el evento de interrupción	Después del evento de interrupción
LÍDER DEL DRP Coordinador de Seguridad e Informática Forense	<ul style="list-style-type: none"> - Velar por la actualización del DRP y recursos requeridos. - Velar por la actualización, distribución y pruebas del DRP - Gestionar la consecución de los recursos para el DRP. - Comunicar a las personas que corresponda sobre la situación de contingencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar y activar el DRP y las estrategias de recuperación y contingencia. - Comunicar al Secretario General sobre el estado de la operación de Contingencia. - Informar el momento en que opera en contingencia y que puede suceder con la prestación del Servicio - Liderar la operación bajo contingencia. - Comunicar a la alta dirección el desastre, interrupción o evento contingente. - Liderar el retorno a la normalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Velar por la actualización del DRP acorde con los inconvenientes y oportunidades de mejora visualizados durante el evento de interrupción. - Informar al Secretario General sobre el retorno a la normalidad y agradecer la comprensión y apoyo de todos en esta situación.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

Líder de infraestructura Tecnológica Coordinador sistemas y Arquitectura de Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar el monitoreo de los sistemas y componentes de la plataforma tecnológica de la entidad - Asegurar la entrega mensual de informe de incidentes, disponibilidad y cambios de la plataforma tecnológica de la entidad - Comunicar necesidades de ajuste al Plan DRP - Coordinar la ejecución de las pruebas al DRP y entregar a la dirección informe de resultados. - En caso de no contar con un contrato de mantenimiento vigente se debe tener un listado de posibles proveedores de acciones correctivas de solución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el desastre, interrupción o evento contingente. - Comunicar el evento al Líder del DRP - Verificar disponibilidad y notificar al personal requerido para atender el evento. - Velar por la ejecución de las guías de contingencia y recuperación. - Comunicar a los proveedores la activación del DRP. - Gestionar el alistamiento y disponibilidad del sitio a utilizar como Centro de Cómputo. - Solicitar la corrección del componente afectado y realizar seguimiento de la solución. - Estar atentos para dar una correcta información a las personas que lo requieran. - Mantener informado al Líder del DRP - Coordinar con los responsables el desplazamiento al sitio a utilizar como Centro de Cómputo, de los funcionarios que activarán la infraestructura. (Si aplica) 	<ul style="list-style-type: none"> - Reportar los inconvenientes y oportunidades de mejora del DRP - Solicitar los cambios en el plan de recuperación
--	--	--	---

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
Código Postal: 762021
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

Rol	Antes del evento de interrupción	Durante el evento de interrupción	Después del evento de interrupción
Líder de Sistemas de Información. Coordinador Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar el monitoreo de los sistemas de información de la entidad - Asegurar la entrega mensual de informe de incidentes, disponibilidad y cambios en los sistemas de información de la entidad - Comunicar necesidades de ajuste al Plan DRP - Coordinar la ejecución de las pruebas de DRP y entregar a la dirección informe de resultados. - En caso de no contar con un contrato de mantenimiento vigente se debe tener un listado de posibles proveedores de acciones correctivas desolución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el desastre, interrupción o evento contingente. - Comunicar el evento al Líder del DRP - Verificar disponibilidad y notificar al personal requerido para atender el evento. - Velar por la ejecución de las guías de contingencia y recuperación. - Comunicar a los proveedores la activación del DRP. - Gestionar el alistamiento y disponibilidad de los ambientes de desarrollo y pruebas. - Solicitar la corrección del sistema afectado y realizar seguimiento de la solución. - Estar atentos para dar una correcta información a las personas que lo requieran. - Mantener informado al Líder del DRP 	<ul style="list-style-type: none"> - Reportar los inconvenientes y oportunidades de mejora del DRP - Solicitar los cambios en el plan de recuperación
Líder de Continuidad Tecnológica Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar actividades de entrenamiento, documentación y actualización del DRP. - Coordinar las actividades de pruebas del DRP. - Identificar los recursos requeridos para la operación del DRP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar ejecución del plan de recuperación de desastres. - Participar en la toma de decisiones que se den pro ajustes durante la ejecución del plan. - Coordinar que todo el personal involucrado este participando. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar si se actualizó el DRP, de acuerdo con los inconvenientes y oportunidades de mejora encontrados. - Verificar que las lecciones aprendidas están siendo actualizadas en la herramienta definida.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
Código Postal: 762021
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

Apoyo Logístico Dirección Administrativa	- Participar en la ejecución de las pruebas al DRP	En sitio Apoyar a los involucrados en el DRP, en actividades administrativas y logísticas ante una contingencia, entre otras: - Suministro de información de contrato - Logística de desplazamiento, si es requerido - Contacto de proveedores, si es requerido	- Reportar los inconvenientes y oportunidades de mejora del DRP
--	--	--	---

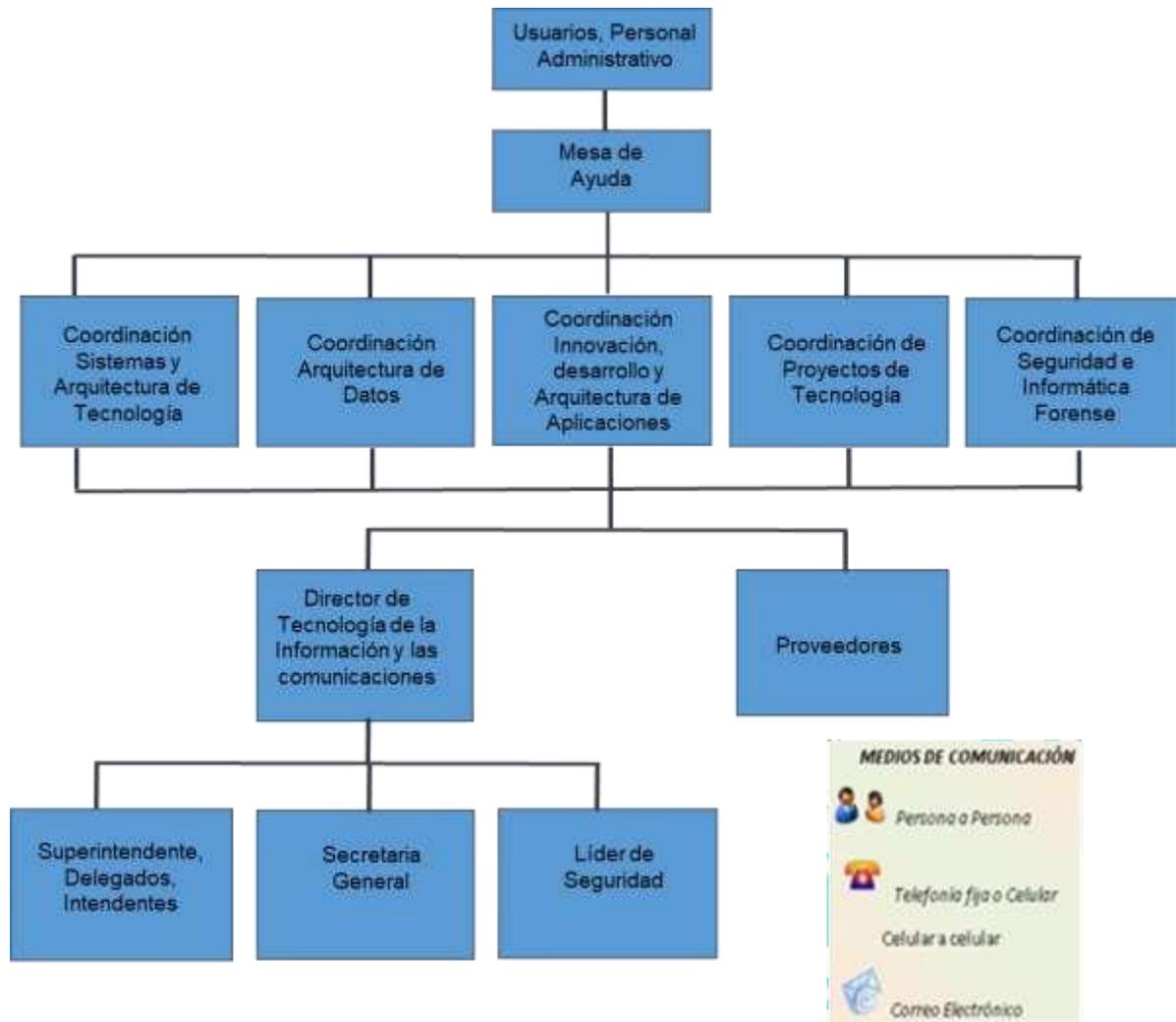
Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

3.3. ÁRBOL DE LLAMADAS

Cuando se presente un desastre, interrupción o evento tecnológico, se debe seguir la siguiente cadena de llamadas:



Los datos de contacto para los funcionarios que ejercen estos roles se encuentra en los documentos de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, ver Anexo Tablas y Directorio. Sin embargo, se sugiere la creación de un grupo de chat por TEAMS o por

WhatsApp, para no comprometer información confidencial de los funcionarios.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

3.4. ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL DRP

3.4.1 ¿Quién reporta un incidente, interrupción mayor o un evento contingente?

- a. Los usuarios deben reportar el incidente a la mesa de ayuda cuando:
- NO se pueden utilizar los sistemas de información.
 - NO hay red de comunicaciones.
 - NO hay servicio de correo electrónico.
 - NO hay acceso a los archivos electrónicos centralizados
 - CUALQUIER otro evento de tecnología que afecte la prestación del servicio
- b. El personal administrativo (vigilancia, servicios generales) debe reportar el incidente a Mesa de Ayuda o Líder de Centro de Cómputo cuando:
- SUENA la alarma del centro de cómputo,
 - HAY inundación en cualquier piso,
 - HAY un conato de incendio en el piso donde se encuentre ubicado el centro de cómputo y
 - CUALQUIER otro evento que afecte o pueda afectar el centro de cómputo
- c. El personal de tecnología encargado de monitoreo de plataforma (infraestructura de técnica, infraestructura de comunicaciones, infraestructura de datos) deben reportar el incidente a Mesa de Ayuda o Líder de Centro de Cómputo cuando:
- Se detecta caída de servicios,
 - Se detecta mal funcionamiento de infraestructura crítica (servidores, dispositivos de comunicaciones, bases de datos) y
 - Se disparen alarmas ambientales
- d. La mesa de ayuda debe atender el incidente de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento GINT-PR-002- Mantenimiento preventivo, soporte técnico y mantenimiento correctivo de la infraestructura tecnológica, y se continúa con la ejecución de esta guía si:

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

- El incidente afecta la disponibilidad de los sistemas, a nivel general.
- El incidente afecta la disponibilidad de la red de comunicaciones a nivel general.
- Ningún usuario tiene acceso al correo electrónico.
- Ningún usuario puede acceder a sus archivos electrónicos centralizados. En cualquiera de los casos, debe escalarlo a los funcionarios responsables.

3.4.2 ¿Quién evalúa la magnitud e impacto del incidente?

- a. El profesional especializado de la plataforma afectada, debe realizar un diagnóstico sobre el incidente presentado, teniendo en cuenta:
- Naturaleza e impacto del incidente.
 - Estrategias definidas en el DRP aplicables u otras soluciones potenciales
 - Tiempo estimado de solución del incidente.

Finalmente, comunicarse con el Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones para informar los resultados del diagnóstico.

3.4.3 ¿Cuándo se debe activar el sitio a utilizar como centro de cómputo?

- a. El Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, define si se activa o no otro sitio de proceso, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
- Si el evento afectó considerablemente el Centro de Cómputo Principal
 - Si la solución en sitio dura más del tiempo definido en el punto 1.3 Alcance, Aplicaciones.
- b. En caso de que se active, el líder de infraestructura debe comunicar la activación al proveedor, teniendo en cuenta:
- Fecha y hora a partir de la cual se da inicio a la activación.
 - Funcionarios de la entidad que estarían en el proceso de activación, para que se tramiten los permisos de acceso correspondientes.

- c. El Líder de Infraestructura, coordina la ejecución de las actividades para recuperar la

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

plataforma, teniendo en cuenta:

- Enrutamiento y activación de las comunicaciones hacia el sitio a utilizar comocentro de cómputo.
 - Detención de la replicación de datos.
 - Verificación de la disponibilidad de información en el sitio a utilizar como centrode Cómputo.
 - Activación servicio de controladores de dominio y sistema operativo en servidores
 - Activación servicio de bases de datos y aplicaciones
- d. El Líder de infraestructura, verifica la disponibilidad de la plataforma desde elsitio a utilizar como centro de Cómputo, teniendo en cuenta:
- Acceder a los sistemas de información
 - Realizar pruebas sobre los sistemas de información
- e. El Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, comunica elincidente a la Alta Dirección, caso en el cual se realizarían las actividades de manejo de crisis.

3.4.4 ¿Qué actividades paralelas se deben realizar, luego de activado el sitio utilizar como centro Cómputo?

- a. El Líder responsable de la plataforma afectada, activa las estrategias de contingencia locales, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Si es un evento que afectó las comunicaciones.

- Configurar el Switch de contingencia, en caso de falla en el switch de Core.
- Contactar al proveedor de comunicaciones, en caso de falla en router de conexión con intendencias, falla en router ubicado en cada intendencia, falla en enlaces con ISP, o falla en enlace con intendencias regionales.
- Enrutar el tráfico por los demás switch que componen el stack, en caso de unafalla de la fibra óptica de uno de ellos.
- Utilizar el switch de piso como contingencia ante falla de un switch de piso enun centro de cableado.
- Configurar el firewall de contingencia, en caso de falla del equipo principal.

Si es de

un evento que afectó la infraestructura servidores:

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

- Configurar el



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

servidor de contingencia en el BladeServer utilizando la plantillapredefinida, en caso de falla de alguno de los siguientes servidores: docserver, documentserver, sqlserver, superweb, weblinux, oldwas,aplservice, sbitaco31, y supercorreo.

- Configurar el servidor de contingencia en el BladeServer utilizando la plantillapredefinida, en caso de falla de alguno de los siguientes servidores: DSA_Super y WAS.
- Activar el servidor de contingencia, anta falla del servidorSUPERDOMINIO.

Si es un evento que afectó Infraestructura de Bases de datos, Almacenamiento y Respaldo:

- Recuperación de información y bases de datos desde los respaldos, en casode corrupción de la base de datos, y borrado o pérdida de datos.
- Utilizar los discos de contingencia ante una falla en la SAN IBM DS 4300.
- Configurar el servidor de contingencia el servidor F80 como servidor derespaldo, en caso de falla del principal.

b. En caso que la falla afecte un equipo que no se encuentra en garantía o mantenimiento correctivo, el Líder responsable de la plataforma afectada solicita la contratación urgente de los servicios y equipos necesarios para solucionar el incidente.

c. El Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones realiza la gestión para la contratación o compra de los servicios y/o equipos necesarios para solucionar el incidente.

d. El Líder responsable de la plataforma afectada coordina la solución con el proveedor contratado.

e. El Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones comunica lasolución del incidente a la entidad.

f. El Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en conjunto con los profesionales especializados, definen la estrategia de retorno a la normalidad, teniendo en cuenta:

- Fecha del retorno a operación normal.
- Consideraciones especiales a aplicar en el proceso de retorno.

- Consideraciones especiales respectos a la recuperación de información y mantener la

con
la

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

integridad de los datos, cuando aplique.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

g. El Líder de Seguridad, en conjunto con los funcionarios que participaron en la atención del incidente, documentan el incidente e identifican oportunidades de mejora para fortalecer el DRP.

h. Se realiza el cierre del incidente, interrupción mayor o evento contingente, y se continúa con la ejecución del procedimiento de acciones preventivas y correctivas del SGSI.

3.5. ACTIVIDADES DE MANEJO DE CRISIS

A continuación, se listan las actividades y consideraciones necesarias para el manejo de una crisis que afecte o pueda afectar la reputación, imagen u operación de la Superintendencia de Sociedades.

a. El Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones comunica a la Alta Dirección, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Sistemas y servicios afectados
- Resultados del diagnóstico
- Acciones realizadas
- Tiempo estimado para normalización
- Riesgos a los que está expuesta la entidad por el desastre presentado, y las alternativas disponibles
- Decisiones que debe tomar la alta dirección.

b. La Alta Dirección (Equipo de Manejo de Crisis) evalúa la crisis y el impacto que puede tener para la reputación, imagen u operación de la entidad, al igual que define las acciones para afrontar la crisis.

c. La Alta Dirección, a través de los voceros o funcionarios delegados, comunicará la crisis a nivel interno y externo, en caso de ser requerido, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- ¿Qué información concreta se tiene sobre la crisis (incidente presentado, diagnóstico, tiempo de solución)?
- ¿Qué información está en proceso de verificación e investigación?
- ¿Qué información válida se puede comunicar inmediatamente (mensaje)?
- ¿Qué información se debe manejar al interior de la entidad?
 - ¿Quiénes fueron afectados por la (audiencia)?
 - ¿Qué otras audiencias

crisis

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Versión 01
		Fecha 30/12/2023

deberían saber sobre la crisis?

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

- ¿Cómo se comunicará la información a los interesados o afectados (medio)?

La comunicación de la crisis deberá considerar los siguientes principios:

- **Informar rápida y periódicamente:** Ante una situación de crisis de alto impacto, la entidad debe establecerse como fuente primaria de información, asimismo, debe comunicar periódicamente la evolución de la atención de la crisis para evitar malos entendidos, especulaciones y rumores. Estos elementos le permitirán generar confianza y credibilidad con sus audiencias.
- **Decir la verdad:** Ser honestos en los comunicados, sin embargo no significa transmitir TODA la información, sólo aquella que es suficiente para generar confianza y tranquilidad en la audiencia. Podrá existir información confidencial que deberá ser tratada como tal y no se necesite transmitir a los interesados.
- **Emitir reportes lo más exactos posible:** Publicar la información que se tiene disponible, siempre y cuando ésta haya sido validada. No especular, adivinar ni presentar situaciones hipotéticas.

Las audiencias a considerar en la comunicación de la crisis son:

- Sociedades inspeccionadas, vigiladas y/o controladas
- Usuarios externos de los productos y/o servicios de la entidad.
- Funcionarios
- Opinión Pública
- Gobierno y Autoridades
- Líderes de Opinión
- Contratistas y Proveedores

d. La Alta Dirección, o los funcionarios designados por esta, deberá realizar monitoreo permanente de la crisis y tomar las decisiones que correspondan para continuar con la mitigación del mismo. Se debe tener en cuenta:

- ¿Qué información circula en los medios de comunicación?
- ¿Qué información circula a nivel interno?
- ¿Qué impacto sobre la crisis tiene la información que está circulando en los medios?

- ¿Se requerirá realizar nuevos comunicados?

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

3.6. ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO

Es responsabilidad del Líder de Seguridad la actualización de las nuevas versiones al DRP, y la comunicación de las mismas a todos los funcionarios involucrados en el mismo.

La actualización y mantenimiento al DRP se debe realizar:

- Cuando ha transcurrido un año desde la última actualización.
- Cuando han ocurrido cambios en la plataforma tecnológica objeto del alcance de esta guía.
- Cuando los resultados de las pruebas requieren actualización del DRP o sus procedimientos.
- Cuando hay cambios en el personal que operaría el DRP.
- Cuando los resultados de auditorías así lo indican.

Algunas actividades a realizar para mantener vigente el DRP, son:

Nº	Actividad	Responsable	Frecuencia
1.	Actualización de los procedimientos de recuperación y contingencia de la plataforma tecnológica	Líderes de los procesos	Cada vez que se realice un cambio a la infraestructura de producción o se realice una prueba de contingencia
2.	Sincronización de la configuración de la infraestructura respaldada en el sitio a utilizar como Centro de Cómputo (Incluyendo replicación de datos)	Líder de Infraestructura Líder de redes y comunicaciones	Permanente
3.	Monitoreo de la infraestructura respaldada en el sitio a utilizar como Centro de Cómputo, para verificar su disponibilidad en caso de que se presente un evento, dependiendo del criterio definido de recuperación (prendido o apagado)	Líder de Infraestructura	Permanente
4.	Ejecución de pruebas periódicas para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas respaldados	Profesionales Especializados	Cada semestre y sobre aplicativos específicos.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

5.	Ejecución del procedimiento de respaldo de datos de la infraestructura tecnológica	Lider de Infraestructura	Permanente
6.	Obtener imagen del sistema de servidores y equipos de red.	Lider de Infraestructura Lider de redes y comunicaciones	Semestral o cada vez que se realice un cambio a la infraestructura de producción se realice una prueba de contingencia

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

3.7. ACTIVIDADES DE PRUEBA

La programación y metodología a utilizar en la realización de pruebas al DRP deben incluirse en el caso:

Escenarios específicos a fallas de:

- Respaldo de la información teniendo en cuenta los medios en que se encuentren.
- Infraestructura de comunicaciones.
- Infraestructura de bases de datos.
- Infraestructura técnica

(servidores) Pruebas generales a fallas

de:

- Centro de computo
- Aplicaciones.

Pruebas de Seguridad de la información:

Dependiendo de la prueba a realizar, se deben tener en cuenta los siguientes controles entre otros:

El control de acceso físico

- El control de acceso lógico a las diferentes aplicaciones o infraestructuras involucradas en pruebas de eventos tecnológicos.
- Pruebas a la disponibilidad de la información.
- Uso aceptable de los activos durante la prueba.
- Ejecución de la gestión de cambios para la prueba.
- Tratamiento de la seguridad dentro de los acuerdos con proveedores participantes en las pruebas
- La integridad de las bases de datos y archivos de información.
- La disponibilidad y configuración de la infraestructura involucrada.
- La confidencialidad de la información involucrada en la prueba.
- La trazabilidad de las actividades realizadas en la prueba sobre la infraestructura, las bases de datos y las comunicaciones.

3.8. DISTRIBUCIÓN DE LA GUIA: PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES

Se

debe entregar una copia final
COMPLETA del DRP a:

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

▪ Director de
Tecnología de la



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

Información y las Comunicaciones

- Líder de Seguridad de la Información
- Líder de Infraestructura
- Administrador de Redes y Comunicaciones
- Proveedor de Centro de custodia.

Las diferentes copias del documento guía deben ser controladas, y cada que se cambie de versión, se deberá recoger las versiones anteriores.

3.9. RECURSOS MÍNIMOS REQUERIDOS

La infraestructura necesaria para soportar los procesos misionales de la entidad quesarán recuperados en una contingencia es:

Ca n	Servidor	Marca	Procesadores	Memoria GB	Almacenamiento	Servicios y Software Instalado
1	DSA_Super - Base de datos Informix	IBM Power6 550	4 Proc Quad 3,5 GHz, version Pw6	32	<u>Interno:</u> 300 GB RAID 10. <u>Externo:</u> SAN 4TB	<ul style="list-style-type: none"> - Unix AIX 5.3 - Informix Dynamic Server versión 10. - BD Storm - BD SIGS - BD BE Sociedades - BD B Generales - BD Kactus - BD STONE - BD Inversión y Externa
1	Docserver -Servidor de archivos de sistema de información documental	DELL Power Edge 6600	2 Proc 3.0 Ghz, Pentium Xeon	4	<u>Interno:</u> Cuatro (4) discos de 36 GB SCSI Ultra 320 15K rpm <u>Externo:</u> SAN 600 GB	<ul style="list-style-type: none"> - Windows 2003 Server Standard - Informix Connect, - HUMMINGBIRD DM y componente de radicación y flujo de procesos. - IBM Tivoli Client
1	Weblinux - Servidor de la base de datos de la página Web de la entidad.	DELL Power EDGE 6600	2 Proc 3.0 Ghz, Pentium Xeon MP	8	<u>Interno:</u> Dos (2) discos de 36 GB SCSI Ultra 320 15K rpm <u>Externo:</u> SAN:30G B	<ul style="list-style-type: none"> - Linux Red Hat - Enterprise v3 - Informix Dinamyc Server 10, Data Director for web 2.0, POSTGRESQL, POOSTGIS, APACHEYPHP - Informix TXT - Web datablade - IBM Tivoli Client

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA		Código: GEAD-FO13
			Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES		Fecha 30/12/2023

1	Oldwas Servidor Aplicaciones .Aprobación certificados generación claves	– d e d e y d e	H P G 4	ML37 0	2 Proc 3.2 Ghz x86-64 bits, Pentium XeonDP	4 GB	<u>Interno:</u> Dos (2) discos de 72 GB SCSI Ultra 320 15K rpm	– Windows 2003 Server Standard – WAS- WebShare Application Server – IBM Tivoli Client
1	WAS – Servidor de aplicaciones			9135-55A	2 Proc Power 5 64 bits	36 GB	<u>Interno:</u>	– AIX 5.3.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Versión 01
		Fecha 30/12/2023

Ca n	Servidor	Marca	Procesadores	Memoria GB	Almacenamiento	Servicios y Software Instalado
	5 servidores virtuales, discriminados así: - 1 Servidor IO. Administra los 5 servidores - 1 Servidor administra el Cluster. - 2 Servidores en Cluster aplicaciones WEB -1 Servidor SIREM				Cuatro (4) discos de 73 GB <u>Externo:</u> SAN:10GB	<ul style="list-style-type: none"> – WAS-WebShare – Application Server – Aplicación Baranda Virtual – Aplicaciones WEB – Aplicaciones de STORM – “Reporteadores” – Firma Digital
1	SBITACO 31 – Servicio de Colas “NO SE RADICARIA EN WEB”	HP ML370 G4	2 Proc 3.2 Ghz x86-64 bits, Pentium XeonDP	4 GB	<u>Interno:</u> Dos (2) discos de 72 GB SCSI Ultra 320 15K rpm	<ul style="list-style-type: none"> – Windows 2003 Server – Standard SP1 – Hummingbird DM – Radicador – Informix Connect
2	Switch Core	Huawei S7700				12 puertos 10 Gb fibra 12 puertos 1 Gb fibra 60 puertos 1 Gb Cobre
2	Switch de distribución	Huawei S5700				4 puertos 10 Gb fibra 48 puertos 1 Gb cobre
1	SSWV1-NAP01 SSWV1-NAP02					SIARELIS
3	SSBPM-VA01 SSBPM-VA02 SSBPM-VA03					BPM

4. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y CONTINGENCIA

A continuación, se definen las guías o pasos a seguir para recuperar componentes de la plataforma tecnológica:

4.1. ¿Cómo configurar el switch de contingencia en caso de falla del switch core?

a. Tener la

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

documentación de operación en contingencia del Switch de Core en alta disponibilidad.

- b. Verificación la recuperación de los servicios de red por parte del switch activo. Acondicionar cableado de servicio de voz, videoconferencia y activar puerto de contingencia para la gestión de la red WiFi.
- c. Iniciar proceso de aplicación de garantía y soporte sobre switch afectado.
- d. Una vez corregida la falla del Switch de Core principal y cuando este se encuentre en operación normal:
 - Obtener la documentación de mapa de conexión de dispositivos al CORE.
 - Reconectar el Switch afectado y servicio de voz, videoconferencia y activar puerto de contingencia para la gestión de la red WiFi.
 - Conectar cables según mapa de conectividad de dispositivos al CORE.
 - Prender el Switch de Core y verificar su funcionamiento.
- e. Verificar su funcionalidad y todos los servicios.
- f. Comunicar a los funcionarios y personas correspondientes del retorno a la operación normal y el agradecimiento por su comprensión y apoyo.

4.2. Cómo utilizar el switch de contingencia ante una falla de un switch de piso en Centro de Cableado en la sede de Bogotá?

- a. Ubicar el switch de contingencia en el centro de cableado correspondiente.
- b. Conectar el switch de contingencia en el Centro de Cableado
- c. Conectar con un patchcore un punto de un switch funcional por el frente y desconectar el cable de fibra del switch dañado.
- d. Verificar la conectividad con la operación de los lets.
- e. Desconectar el cable de stack de la parte posterior del Switch.
- f. Conectar todos los puntos del switch que está fallando al switch de contingencia.
- g. Verificar conectividad.
- h. Tramitar el arreglo o compra del switch defectuoso.
- i. Ubicar y configurar el switch nuevo o ajustado.
- j. Conectar el stack, y la fibra óptica.
- k. Mover los parch core del switch de contingencia al switch
- l. Verificar conectividad.
- m. Comunicar el restablecimiento del servicio en contingencia.
- n. Programar la fecha de retorno y las consideraciones necesarias para

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

garantizar la disponibilidad de las comunicaciones

- o. Ubicar y conectar el nuevo switch de piso.
- p. Conectar el cable de stack de la parte posterior del switch.
- q. Verificar conectividad.
- r. Desconectar y conectar todos los puntos del switch de contingencia al switch.
- s. Comunicar del restablecimiento del servicio.

4.3. **Cómo utilizar el switch de contingencia ante una falla de un switch de mantenimiento Regional?**

- a. Conectar el cable del Router del equipo de comunicaciones de Telecom.
- b. Verificar el servicio de comunicaciones.
- c. Mover los patch core del switch dañado al de contingencia.
- d. Verificar los servicios de comunicaciones
- e. Retirar y Enviar el switch para el arreglo.
- f. Configurar el nuevo switch
- g. Tramitar el arreglo o compra del switch defectuoso
- h. Realizar el retorno a la operación normal de acuerdo con las recomendaciones correspondientes

4.4. **¿Cómo utilizar el switch de contingente como contingencia ante una falla del switch del firewall?**

- a. Obtener la documentación de operación del switch de contingencia para el switch de firewall
- b. Desconectar la salida de Internet.
- c. Ubicar y conectar el switch de contingencia.
- d. Verificar que este operativo el firewall
- e. Retirar el switch del firewall que falló y reemplazarlo por el switch de contingencia.
- f. Verificar conectividad hacia Internet
- g. Tramitar el arreglo o compra del switch defectuoso.

h. Realizar el retorno a la operación normal de acuerdo con las recomendaciones

con **Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

correspondientes

4.5. ¿Cómo reportar y atender clientes externos ante fallas del portal institucional.?

Sin que sea un evento de desastre, los servicios expuestos hacia los clientes externos son de gran importancia para la Supersociedades. Por eso se deben atender de manera especial cuando existan indisponibilidades del servicio. Para esto existen las siguientes instancias y canales de atención al ciudadano:

4.5.1. Línea de atención al ciudadano:

Es el medio de comunicación externo con el cual un ciudadano puede reportar un hecho irregular o deficiente funcionamiento de enlaces del Portal WEB, o sugerencias de mejoras de los servicios expuestos de la Superintendencia de Sociedades. Se encuentra en la parte inferior izquierda de la página web.

Dirección: Av. El Dorado No. 51-80 Bogotá, D.C.
 Código Postal: 111321
 Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
 Teléfono Conmutador: +57(601) 220 10 00
 Línea gratuita: 01-8000-114319
 Correo Institucional: webmaster@supersociedades.gov.co
 Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@supersociedades.gov.co

4.5.2. Modulo de Servicios al Ciudadano.

En el menu de acceso que aparece en el portal WEB, se encuentra al lado derecho, la opción de Servicios al Ciudadano, donde se presentan a los diferentes modulos que puede acceder. Uno de ellos es “**Atencion al Ciudadano**”, que genera la presentación grafica de los servicios a los cuales puede acceder, incluidos los canales de atención. Otro de ellos el “**Modulo de PQRS**”.

Al dar clic sobre la opcion de **Atencion al Ciudadano**, aparecen de manera grafica los canales de atención e información adicional que puede ser de utilidad al ciudadano.

Los canales de atención son:

- **Modulo de PQRS.** Formulario donde los ciudadanos pueden informarnos, en cumplimiento de su deber de solidaridad, la existencia de hechos irregulares o

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA	Código: GEAD-FO13
		Versión 01
	PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Fecha 30/12/2023

deficiente funcionamiento de enlaces del Portal WEB, o sugerencias de mejoras de los servicios expuestos de la Superintendencia de Sociedades.

- **Chat.** Chat de Orientación General. Formulario que permite la comunicación en línea de los ciudadanos con un Contac Center para realizar peticiones, informar fallas,

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



sugerencias y por el cual reciban instrucciones inmediatas para solucionarlos o en caso contrario realizar escalamiento hacia el área correspondiente.

- **Buzon de Contáctenos.** Opción que permite la conexión de los diferentes servicios de correo electrónico que puedan tener los ciudadanos para envío de sus solicitudes, sugerencias, reportes de fallas y cualquier petición que deseen realizar.

5. REGISTROS

- System center módulo de gestión de incidentes.
- Formato GINT-F-004 Plan, Diseño, Ejecución y Evaluación de pruebas.
- Formato GINT-F-005 Análisis de impacto.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co