

	MAN-DIC-02	Página 1 de 4
	MANUAL DE CONTINGENCIA EN COMUNICACIONES	

PORTADA

VERSIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0	Lanzamiento 17 de junio de 2021

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: María Fernanda	Nombre: Sandra Moreno	Nombre: María del Carmen García
Cargo: Profesional I de comunicaciones	Cargo: Profesional II de Calidad	Cargo: Directora Desarrollo Institucional
Fecha: 17 de junio de 2021	Fecha: 17 de junio de 2021	Fecha: 17 de junio de 2021

LISTA DE DISTRIBUCIÓN			
No.	Cargo	No.	Cargo
1	Presidencia Ejecutiva	2	Dirección Desarrollo Institucional
3	Dirección de Asuntos Jurídicos	4	Dirección Administrativa y Financiera
5	Dirección Promoción y Desarrollo	6	Dirección Registros Públicos

	MAN-DIC-02	Página 2 de 4
	MANUAL DE CONTINGENCIA EN COMUNICACIONES	

1. OBJETIVO:

Implementar mecanismos que permitan soportar debidamente los canales de comunicación de la entidad en casos de emergencias y mitigar los efectos de posibles sucesos de vulnerabilidad.

2. ALCANCE SISTEMA SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Aplica a todas las redes sociales y pagina Web de la “Cámara de Comercio de Facatativá”.

3. PLAN DE CONTINGENCIA

El presente Manual contiene una serie de procedimientos alternativos a la operatividad de los canales de comunicación, e involucra la coordinación de todos los actores que intervienen en el proceso con el fin de lograr la mayor eficiencia en el manejo de una emergencia.

3.1 PÁGINA WEB CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ

- PROTOCOLO EN CASO DE HACKEAR LA PÁG. DE LA CCF
 - La página de Cámara de Comercio guarda backups diarios de sus bases de datos y del código que está en el ambiente de producción para cuando se encuentre un hackeo en la página:
 - Identificar la vulnerabilidad
 - Identificar el código malicioso y donde está almacenado
 - Si no es posible eliminar la falla volver a una versión estable
 - Verificar que la VPS no haya sido afectado
 - Si la VPS fue afectada restaurar el sistema y volver a hacer la configuración de la página puede tardar hasta 48 hs

- PROTOCOLO EN CASO DE QUE FALLE EL CHAT DE LA PAG WEB.
 - Ya que el chat de la Cámara de Comercio es de un proveedor externo lo que se debe hacer en caso de que falle:
 - Verificar el status de la API <https://status.tawk.to/>
 - Si no se encuentra algún daño evidente se debe poner un ticket
 - Se inicia sesión en el dashboard de tawk <https://dashboard.tawk.to/#/dashboard>
 - En el perfil se va a la opción de ¿Necesitas ayuda? Chateemos

PROTOCOLO EN CASO DE QUE EL SERVIDOR FALLE DE LA PAG DE LA CCF

- En caso de que se tenga una falla en el servidor la página de la Cámara de Comercio de Facatativá cuenta con un caché de 24 hrs que hará que la página sea visible solamente en temas de contenido ya que funcionalmente no podrá hacer mucho.
- Se debe ingresar el hosting <https://clients.hostwinds.com/> para verificar el estado de la VPS
- En caso de que no se pueda acceder a la VPS se debe poner un ticket en la sección de tickets una vez se ingresa a la VPS

PROTOCOLO PARA ACTUALIZAR LA PÁGINA DE LA CCF

- <https://docs.google.com/document/d/15J48Fcj69xLX4SDQXdGt6CT5cPsOhnhvTTdq9We2jo/edit?usp=sharing>

PROTOCOLO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS DE LA PAG DE LA CCF

- La página de Cámara de Comercio de Facatativá cuenta con cloudflare que brinda protección contra ataques DOS
- Adicional nuestra base de datos se encuentran en un clúster separado de la VPS que nos permite tener un nivel de protección aún mayor en caso de que haya un intento de hackeo
- Contamos con certificado SSL para encriptar los datos y tener un mayor nivel de seguridad en el sitio

PROTOCOLO PARA PROTEGERNOS DE ESTAS AMENAZAS DE LA PAG WEB DE LA CCF

- La página de Cámara de Comercio de Facatativá cuenta con cloudflare que brinda protección contra ataques DOS
- Adicional nuestra base de datos se encuentran en un clúster separado de la VPS que nos permite tener un nivel de protección aún mayor en caso de que haya un intento de hackeo
- Contamos con certificado SSL para encriptar los datos y tener un mayor nivel de seguridad en el sitio

PROTOCOLO EN CASO DE UN ATAQUE INFORMÁTICO EN LA PAG DE LA CCF

- Identificar la vulnerabilidad

	MAN-DIC-02	Página 4 de 4
	MANUAL DE CONTINGENCIA EN COMUNICACIONES	

- Identificar el código malicioso y donde está almacenado
- Si no es posible eliminar la falla volver a una versión estable
- Verificar que la VPS no haya sido afectado
- Si la VPS fue afectada restaurar el sistema y volver a hacer la configuración de la página puede tardar hasta 48 hs
- En caso de que las bases de datos se hayan visto afectadas y no se pueda eliminar el script malicioso se debe restaurar a una versión anterior.

REDES SOCIALES CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ

PROTOCOLO DE PROTECCION DE LAS REDES SOCIALES

- Acceso a las redes sociales: El Profesional I de comunicaciones es la única persona encargada de administrar y limitar la cantidad de usuarios que pueden publicar contenido en las cuentas institucionales.

MONITOREA TUS CUENTAS

- El Profesional I de comunicaciones monitorea constantemente los perfiles sociales, verifica todos los contenidos, está atento ante cualquier sospecha de robo de cuenta, violación a la seguridad y ataques.

CONTRASEÑAS

- El Profesional I de comunicaciones realiza por un periodo no superior a tres (3) meses el cambio de claves lo que permite contar con contraseñas seguras.
- Otra opción de seguridad son los códigos de acceso que se envía automáticamente al número de celular del cargo Secretaría de Presidencia para poder acceder a las cuentas.

APERTURA DE CUENTAS

- El Profesional I de comunicaciones puede acceder a las cuentas de las redes sociales de la Cámara de Comercio a través del PC de la entidad y/o dispositivos de uso exclusivo de este cargo.