

PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO - BCP

- Código: OP-DG-03
- Versión: 03

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE	3
4. POLITICAS DE OPERACIÓN.....	3
4.1. Equipo de crisis.....	4
4.2. Planes complementarios de continuidad del negocio	5
4.3. Eventos de interrupción y alternativas operativas	5
4.3.1. Amenazas.....	5
4.3.2. Tiempo de Interrupción - RTO	6
4.4. Preparación / prevención y pruebas del plan de continuidad del negocio	7
4.4.1. Prueba al Plan de Continuidad de negocio <small>Control de Riesgo</small>	7
4.4.2. Entrenamiento de contingencia operativa <small>Control de Riesgo</small>	7
4.5. Análisis e impacto económico por pérdida de tráfico <small>Control de Riesgo</small>	7
4.6. Gestión para desbloqueo en la vía <small>Control de Riesgo</small>	7
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	8
5.1. Respuesta ante eventos de interrupción	8
5.2. Activación del Plan de Continuidad del Negocio - BCP	10
5.3. Restauración de la Operación.....	12
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	13
7. RELACIÓN DE FORMATOS Y/O REGISTROS.....	13
8. CONTROL DEL DOCUMENTO.....	13
8.1. Vigencia.....	13
8.2. Modificaciones.....	13
8.3. Control de cambios.....	13

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE PISA. LAS PERSONAS QUE TENGAN ACCESO A ÉL SON RESPONSABLES DE SU CUSTODIA Y CONSERVACIÓN. NO PODRÁ SER REPRODUCIDO TOTAL NI PARCIALMENTE, NI ENTREGADO A TERCEROS, SIN LA AUTORIZACIÓN DEL RESPONSABLE DEL ÁREA DE MEJORAMIENTO Y SOSTENIBILIDAD. CUALQUIER COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA.

* * *

Este Documento fue aprobado por la Junta Directiva mediante el acta N° 397 del 20 de marzo del 2024 y emitido el 09 de abril de 2024.

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - BCP			
	GESTIÓN DE TRÁFICO Y RECAUDO			
	Código: OP-DG-03	Versión: 03	USO INTERNO	

1. INTRODUCCIÓN

Proyectos de Infraestructura S.A.S. (en adelante PISA) reconoce que existen *amenazas*¹ significativas ante la posibilidad de ocurrencia de un *incidente*² o desastre que afecten su operación. Además, prioriza la recuperación de la continuidad de sus operaciones en el menor tiempo posible. Por lo anterior, implementa el PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO para responder organizadamente a eventos que interrumpen la normal operación de sus procesos.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y actividades para responder a *eventos de interrupción*³, recuperarse de ellos y mitigar los impactos ocasionados, permitiendo la continuidad del tráfico vehicular y recaudo en las estaciones de peaje de PISA, además de:

- Proteger la integridad de las personas y bienes de PISA en forma adecuada, realizando una buena administración de la crisis.
- Minimizar la frecuencia de eventos de interrupción en la operación de los procesos del negocio
- Asegurar una pronta restauración de las operaciones afectadas por un evento de indisponibilidad.
- Optimizar la capacidad de recuperación ante pérdidas significativas en recursos productivos u operativos.

3. ALCANCE

Aplica para las estaciones de peaje de Betania y Uribe y demás zonas que puedan impactar la continuidad de negocio. Inicia con la detección del evento de interrupción y finaliza con la restauración de la operación.

4. POLITICAS DE OPERACIÓN

El PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (en adelante *BCP*⁴) está orientado a la protección de las personas y al restablecimiento oportuno de los procesos y servicios críticos e infraestructura frente a eventos de interrupción. Por lo anterior este BCP se debe ejecutar siempre que PISA se encuentre enfrentando un evento de interrupción, hasta que se notifique el retorno a la normalidad.

El BCP es preservado en el tiempo y es revisado periódicamente o cada que se presenten cambios significativos en PISA o la empresa Operadora del Peaje, que afecten la ejecución de este.

La gestión de eventos de interrupción será ejercida por PISA y la empresa operadora del peaje con el acompañamiento del personal de la Policía de Tránsito y Transporte, sin perjuicio de las atribuciones que les corresponda a otras autoridades en las demás materias propias de su competencia. Ante la ausencia de la Policía, PISA adoptará las medidas preventivas necesarias para la seguridad de los usuarios, el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de las personas y de los bienes, debiendo formular de inmediato (según el caso) las denuncias pertinentes ante la Policía de Tránsito y Transporte.

Los procesos/servicios de PISA que sean desarrollados por terceros contratados deben disponer de planes de continuidad, para lo cual el colaborador supervisor del contrato debe solicitar este documento. Adicionalmente, se debe verificar que los planes, en lo que corresponden a los servicios convenidos, funcionen en las condiciones esperadas, por lo anterior, se debe coordinar la ejecución de pruebas a dicho plan.

En caso de presentarse un evento de interrupción que afecte, dificulte e imposibilite el tránsito por la vía concesionada, se deben aplicar los mecanismos de comunicación apropiados, tanto internos como externos. Adicionalmente, PISA mantendrá un canal de comunicación permanente con la Policía, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros. La comunicación puede ser vía telefónica o por radiotransmisiones. En consecuencia, se debe validar continuamente que los equipos de comunicación se encuentren funcionando correctamente; permitiendo la recepción inmediata y clara de las comunicaciones.

¹ Amenaza: Persona, situación o evento natural del entorno (externo o interno) que es visto como una fuente de peligro, catástrofe o interrupción. Ejemplos: inundación, incendio, robo de datos.

² Incidente: Es un evento interno o externo que interrumpe uno o más de los procesos de negocio. El tiempo de la interrupción determina que una situación sea un incidente o un desastre.

³ Evento de interrupción: Un evento que impacta la capacidad de una organización para continuar sus operaciones normales y que, por su magnitud, implican una elevada cuantía de los daños que ocasionan.

⁴ BCP: Business Continuity Plan, en español Plan de Continuidad del Negocio.

Todos los colaboradores de PISA y de la empresa Operadora del Peaje, deben estar entrenados y capacitados en los procedimientos definidos y conocer claramente los roles y responsabilidades que le competen en el marco de la continuidad del negocio, mediante labores periódicas de formación, divulgación y prueba de los Planes de Continuidad del Negocio.

4.1. Equipo de crisis

El equipo de crisis tiene como función principal la toma de decisiones en caso de que ocurra un evento de interrupción que impida la operación normal de PISA, por lo anterior, las responsabilidades del Equipo de Crisis son:

- Analizar la situación para responder oportunamente.
- Tomar la decisión de activar o no el Plan de Continuidad.
- Iniciar el proceso de notificación a los colaboradores a través de los diferentes responsables.
- Definir un presupuesto estimado para gastos que genere la crisis.
- Seguimiento del proceso de recuperación, con relación a los tiempos estimados de recuperación.
- Tomar decisiones ante situaciones o imprevistos durante la recuperación de operaciones.
- Comunicar a los diferentes comités de PISA las decisiones que se tomen.

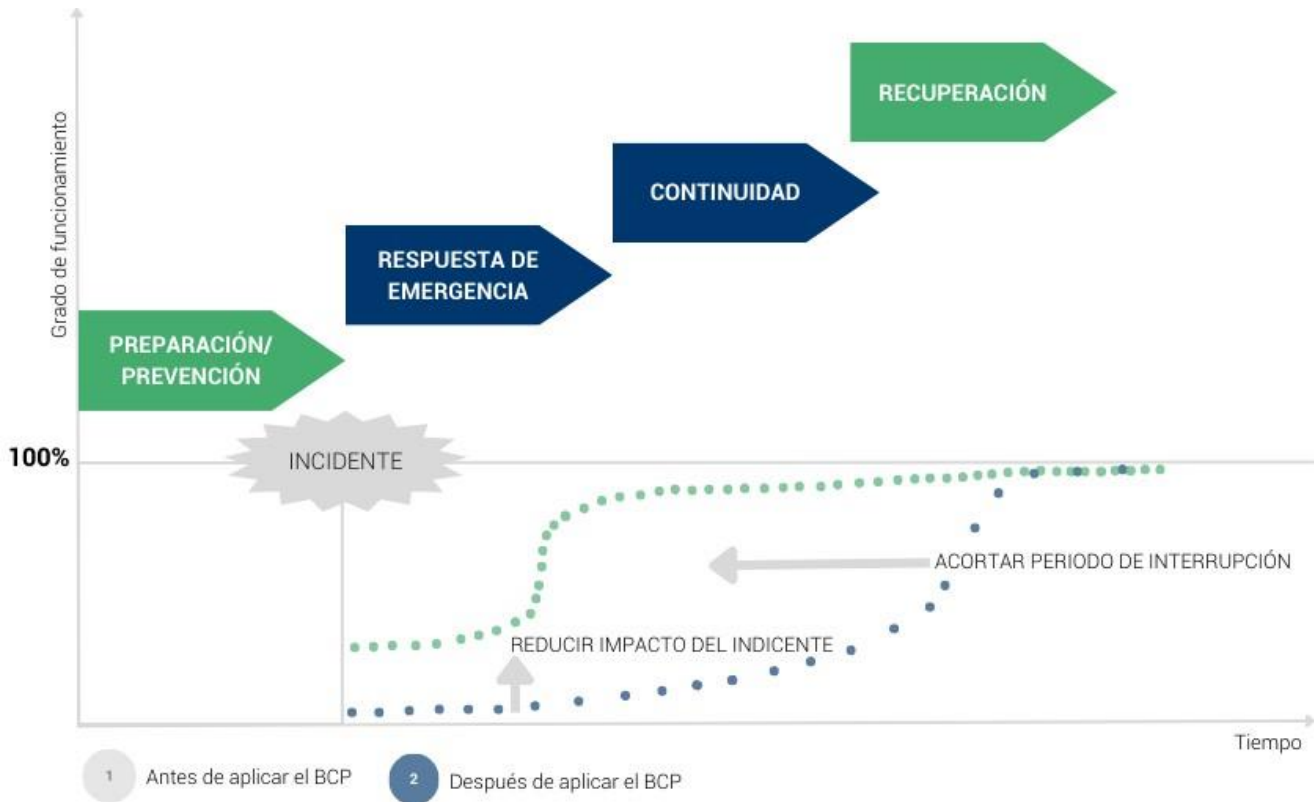
El Equipo de crisis de PISA está conformado por:

EQUIPO DE CRISIS	CARGO
<p>Equipo Directivo: Lidera y avala la decisión tomada por el Equipo de crisis para la activación del Plan de Continuidad; asegurando que los controles mantienen las características similares a la operación normal, adicionalmente monitorea el incidente hasta su estabilización y retorno a la normalidad.</p>	<p>Gerente General</p> <p>Líder del BCP-Gerente de Operaciones</p>
<p>Equipo de Manejo de Incidentes y recuperación: Verifica el incidente, analiza las consecuencias e impactos potenciales, identifica la necesidad de la activación o no del BCP y notifica al Equipo Directivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Líder del equipo de manejo de incidentes y recuperación - Coordinador de Seguridad y Operaciones. • Ingeniero de Peajes - Manejo de incidentes y recuperación del Sistema Integrado de recaudo. • Ingeniero de Operaciones - Manejo de incidentes y recuperación de las operaciones en vía. • Director de Mantenimiento - Manejo de incidentes y recuperación de infraestructura física. • Director de Sistemas - Manejo de incidentes y recuperación de Tecnologías de Información. • Designado de la Empresa Operadora del Peaje.
<p>Equipo de apoyo: Son las personas necesarias para soportar la ejecución del BCP, durante la declaración de contingencia.</p>	<p>Designados de apoyo, control y cumplimiento relacionados por cargo en este documento.</p>
<p>Equipo de Comunicaciones: responsables de la elaboración y emisión de las comunicaciones corporativas hacia las partes interesadas tanto externas (entes de control, clientes, proveedores) como internas (Junta Directiva y colaboradores) durante y después de la crisis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones con los organismos de control y entidades externas: Gerente de Operaciones y/o Gerente General. • Comunicaciones con medios: Gerente General. • Comunicaciones con los colaboradores: área de mejoramiento y sostenibilidad.

Según lo establecido en el instructivo CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CARGOS, cuando se presente ausencia, por cualquier motivo, de alguno de los cargos aquí definidos, los Backups especificados en cada una de las descripciones de cargo podrán ejecutar sus funciones.

4.2. Planes complementarios de continuidad del negocio

La estructura del Plan de Continuidad del Negocio - BCP se encuadra en el siguiente gráfico: preparación/ prevención, respuesta de emergencia, continuidad, recuperación:



Como complemento, el PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO se relaciona directamente con el PLAN DE CONTINGENCIAS - SISTEMA DE RECAUDO y el PLAN DE PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS, los cuales complementan y apoyan la respuesta general de continuidad según sea el tipo de evento o el escenario correspondiente:

- El PLAN DE PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS, contiene los procedimientos que deben seguir los ocupantes de una instalación o facilidad en el evento en que una situación se convierta en una amenaza potencial a la salud y seguridad del personal, al ambiente o la propiedad. Tales eventos podrían incluir fuego, terremoto, huracán, ataque criminal o una emergencia médica. Este plan es desarrollado a nivel de instalación, específico a la localización geográfica y al diseño estructural de la construcción.
- PLAN DE CONTINGENCIAS-SISTEMA DE RECAUDO, orientado a responder a eventos importantes, usualmente catastróficos que niegan el acceso normal por un período extendido. Está diseñado para restaurar la operatividad del Sistema Integrado de Recaudo después de un evento de interrupción.

4.3. Eventos de interrupción y alternativas operativas

4.3.1. Amenazas

PISA ha identificado sus principales amenazas de acuerdo con lo establecido en el PLAN DE PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS, además, ha identificado sus amenazas tecnológicas en el PLAN DE CONTINGENCIAS-SISTEMA DE RECAUDO. En consecuencia, PISA ha definido 5 escenarios de interrupción operativa, así:

- Infraestructura No Disponible: fallas en la infraestructura física del peaje o bloqueo de paso que impide llevar a cabo el proceso normal de recaudo en todas o la mayoría de las casetas de la estación de peaje. Cuando el evento de

interrupción es persistente y no logre reestablecer la seguridad de las personas e instalaciones, debe darse el paso libre a los vehículos.

- **TI No Disponible:** Incidente que afecta las comunicaciones, el funcionamiento total del hardware o del software causando interrupción de las actividades de recaudo, ocasionadas por: datos corruptos, fallos de componentes, falla de aplicaciones, error humano, entre otros.
- **Ausencia de Personal:** Se presenta cuando el colaborador o contratista que ejecuta el proceso no puede asistir a trabajar para desarrollar las actividades propias de su cargo.
- **Proveedor No Disponible:** Se presenta cuando una o varias actividades del proceso crítico son realizadas por el proveedor y cualquier falla de éste, generaría la no realización efectiva del proceso.
- **Información No disponible:** No disponibilidad parcial o total de información que no permite llevar a cabo el proceso normal de auditoría.

4.3.2. Tiempo de Interrupción - RTO

El tiempo de interrupción (RTO) relacionado a continuación, describe el intervalo de tiempo que puede pasar antes de que la interrupción comience a impedir las operaciones normales de PISA. Dicho RTO se calcula teniendo en cuenta la probabilidad de que ocurra y las consecuencias que tendría las amenazas identificadas, frente a graves daños al patrimonio de PISA, y la interrupción parcial o total de actividades. Una vez identificado el RTO, se definen alternativas operativas para enfrentarlas y a partir de ellas se referencian las acciones a seguir:

		ESCENARIOS				
		Infraestructura No Disponible	TI No Disponible	Ausencia de Personal	Proveedor No Disponible	Información No disponible
AMENAZAS Y RTO		<ul style="list-style-type: none"> • Afectación por incursión Guerrillera - RTO 1d • Afectaciones por desórdenes Civiles y Concentraciones Masivas - RTO 1d • Bloqueo por accidentes de Tránsito – RTO 1d • Daños por deslizamientos - RTO 1d • Daños por eventos Atmosféricos - RTO 3d • Daños por explosiones o derrames de sustancias peligrosas - RTO 4h • Daños por incendio - RTO 4h • Daños por incendios Forestales - RTO 8h • Daños por inundaciones - RTO 3d • Daños por movimientos Sísmicos – RTO 4H • Falla en el suministro eléctrico - RTO 4h • Fallas Estructurales - RTO 4 h 	<ul style="list-style-type: none"> • Afectaciones por desórdenes Civiles y Concentraciones Masivas – RTO 1d • Daño del PC Industrial de un carril - RTO 1d • Daño en cableado estructurado de la Estación del Peaje (Fibra Óptica y UTP) – RTO 1d • Daños por incendio - RTO 4h 	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación por incursión Guerrillera - RTO 1d • Afectaciones por desórdenes Civiles y Concentraciones Masivas - RTO 1d • Fallas Estructurales - RTO 4h 	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación por ausencia de personal clave - RTO 4h • Afectación por incursión Guerrillera - RTO 1d • Afectaciones por desórdenes Civiles y Concentraciones Masivas - RTO 1d 	<ul style="list-style-type: none"> • Daño en comunicación entre peajes - RTO 4h • Daño en el Firewall - RTO 4h • Daño en el servidor de aplicaciones - RTO 4h • Daño en el servidor de base de datos CCO - RTO 4h • Perdidas por asaltos y hurtos - RTO 4h
ALTERNATIVAS OPERATIVAS		<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia BCP-PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO • Base de datos actualizada en la Central de Emergencias de: Fuerza Pública, Organismos de Socorro y demás relacionados • Paso de vehículos cuando el evento de interrupción afecta la seguridad de las instalaciones y personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia DRP- PLAN DE CONTINGENCIAS - SISTEMA DE RECAUDO 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de activación del procedimiento TRABAJO EN CASA para personal administrativo • Estrategia de cargos Backup de personal clave (designación de colaboradores suplentes) 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia BCP-PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO • Definir Acuerdos de Niveles de Servicio específicos • Planes de contingencia / continuidad documentados y probados por parte del proveedor • Disponibilidad del personal calificado durante eventos de interrupción por parte del proveedor (recolección, transporte y la consignación del dinero) • Base de datos actualizada con la información de contacto del personal recolector y supervisor 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de respaldo de la información clave del proceso de acuerdo con el procedimiento COPIAS DE SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN • Estrategia de proveedores y/o medios Alternos para el servicio de comunicación • Estrategia DRP- PLAN DE CONTINGENCIAS - SISTEMA DE RECAUDO

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - BCP			
	GESTIÓN DE TRÁFICO Y RECAUDO			
	Código: OP-DG-03	Versión: 03	USO INTERNO	

4.4. Preparación / prevención y pruebas del plan de continuidad del negocio

4.4.1. Prueba al Plan de Continuidad de negocio Control de Riesgo

El Ingeniero de Peajes, anualmente, programa la prueba al PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO en las estaciones de recaudo en coordinación con la empresa Operadora del Peaje, socializa la prueba del BCP con el Equipo de Crisis, *vía correo electrónico* indicando el día y hora de la ejecución de la prueba. Los resultados de las pruebas deben considerarse como entradas para su actualización y mantenimiento; dejando para ello el *informe* respectivo con la descripción del evento simulado, fecha y horas de realización, actividades desarrolladas y aspectos por mejorar (cuando haya lugar).

Los soportes se encuentran en los correos electrónicos, *informe, planillas manuales, fotografías, videos, análisis de video-conteo* y demás relacionados. Estos son archivados de forma física y/o electrónica conforme a lo definido en las TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL de Tráfico y Recaudo.

4.4.2. Entrenamiento de contingencia operativa Control de Riesgo

El Operador de Recaudo, mensualmente, de acuerdo con el *Cronograma de Contingencia Operativa* aprobado por el Ingeniero de Peajes, realiza el ejercicio de entrenamiento en recaudo manual, por medio de la asignación de un carril y personal recolector, estos registran el paso del vehículo en *boletería y planillas manuales*. Una vez realizada la prueba, el Operador de Recaudo envía *correo electrónico* al Ingeniero de Peajes con los anexos y resultados de la actividad. Cuando se presente una contingencia real en una fecha fuera del cronograma ya aprobado, esta tendrá validez como una prueba al *Plan de Contingencia*, en el entendido que un evento verdadero de contingencia sirve y aplica como entrenamiento al personal recolector en los peajes.

Los soportes que se pueden utilizar por parte del operador para la prueba o ejercicio mensual son: los correos electrónicos, informe, planillas manuales, fotografías, videos, análisis de video-conteo y demás relacionados; los registros que se apliquen en esta actividad serán enviados al Ingeniero de Peajes *vía correo electrónico*. Estos son archivados de forma física y/o electrónica conforme a lo definido en las Tablas de Retención Documental de Tráfico y Recaudo.

4.5. Análisis e impacto económico por pérdida de tráfico Control de Riesgo

El Gerente General/Director Financiero, semanalmente, siempre y cuando el TPD mensual consolidado este por debajo del 10% del presupuesto, efectúan una proyección del impacto de dicha reducción en los ingresos, la utilidad y el flujo de caja, entre otras, comunicando *vía correo electrónico* a la Gerencia General de la compañía el resultado del análisis obtenido con el cual se tomarán las decisiones que permitan garantizar la continuidad de las operaciones. Como evidencia se cuenta con los *correos electrónicos* entre las partes.

4.6. Gestión para desbloqueo en la vía Control de Riesgo

Cualquier colaborador que se encuentre en la vía concesionada, cada vez que se presente un bloqueo en la vía (manifestación, accidente, huelga, protesta, derrumbe, desbordamiento de ríos o quebradas, entre otras), en el momento de su identificación, comunica la situación al Centro de Control Operacional-CCO, a través de la Línea Gratuita, Números Fijos, Celulares y Radios. El colaborador encargado de la central de radio que recibe la información coordina por los medios de comunicación disponible ante las autoridades competentes (Policía de Tránsito y Transporte, Policía de Vigilancia, Ejército, ESMAD) y/o internamente las actividades de normalización.

Como evidencia se cuenta con la bitácora física o digital con la información registrada, los cuales son archivados conforme a lo definido en las TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL de Servicios Conexos Básicos.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Respuesta ante eventos de interrupción

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Analizar e identificar incidentes	<p>Identificar novedades, accidentes, incidentes y emergencias conforme a lo establecido en el procedimiento PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONEXOS BASICOS, posteriormente evaluar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ¿Se están presentando incidentes que pueden afectar la salud y seguridad del personal? b) ¿Se están presentando incidentes que puedan causar graves daños en la infraestructura de PISA, además de causar, invariablemente, la interrupción parcial o total de las actividades? c) ¿Se están presentando incidentes relacionados con la infraestructura tecnológica que soporta el Sistema Integrado de Recaudo, impidiendo llevar a cabo el proceso normal en todas o la mayoría de las casetas de la estación de peaje? d) ¿Se están presentando incidentes graves en progreso, pero controlados de acuerdo con procedimientos operativos normales? e) El incidente ya no está en progreso o el incidente se realiza bajo procedimientos operativos normales <p>Cuando se identifiquen incidentes a, b, o c el Líder del equipo de manejo de incidentes notifica vía <i>correo electrónico</i> el formato PLAN DE RESPUESTA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO diligenciado al Equipo Directivo, indicando la naturaleza de la emergencia que se ha producido, estimaciones de daños que se conozcan, las alternativas operativas más apropiadas a ejecutar y la probabilidad de activación del BCP.</p>	Equipo de manejo de incidentes y recuperación	<i>Plan de respuesta y continuidad de negocio</i>
2	Coordinar alternativas	<p>Coordinar las diferentes alternativas operativas conforme a los escenarios identificados, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si se deben coordinar unidades de apoyo ante las amenazas a las cuales está expuesto el personal y/o la infraestructura. Continúa actividad 3. Alertar sobre interrupciones a equipos de Apoyo. b) Si se debe evacuar al personal por las amenazas a las que está expuesto el personal. Continúa actividad 4. Coordinar evacuación. c) Si se identificaron daños estructurales y/o de la infraestructura tecnología del peaje. Continúa actividad 1. Identificación de afectación del proceso de Restauración de la Operación. 	Equipo de manejo de incidentes y recuperación	<i>Bitácora manual o digital con anotaciones de la novedad</i>
3	Alertar sobre interrupciones a equipos de Apoyo	<p>Alertar a la fuerza pública (Policía, Ejército, Bomberos, etc.) u organismos de control, indicando las áreas geográficas en dónde se están presentando amenazas. Continúa actividad 5. Activar la prestación del SCB</p> <p>Alertar a los miembros de la brigada de emergencia para que estos actúen de acuerdo con el PLAN DE PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS. Continúa actividad 4. Coordinar evacuación.</p>	Jefe de Peajes de la empresa Operadora del Peaje (Radio-operador)	<i>Bitácora manual o digital con anotaciones de la novedad</i>
4	Coordinar evacuación	<p>Realizar la evacuación del personal dejando un número mínimo de personal esencial para poder enfrentar complicaciones imprevistas que involucren la infraestructura tecnológica y/o la continuidad del tráfico vehicular y recaudo de peajes, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El personal asociado a la empresa Operadora del Peaje realiza el 	Jefe de Peajes de la empresa Operadora del Peaje Integrantes de la Brigada de	<i>Plan de contingencias - sistema de recaudo</i>

pisa		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - BCP			pisa	
Proyecto de Infraestructura S.A.S.		GESTIÓN DE TRÁFICO Y RECAUDO			Proyecto de Infraestructura S.A.S.	
Código: OP-DG-03		Versión: 03		USO INTERNO		
No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro		
		<p>proceso de evacuación en línea con el <i>plan de emergencias</i> definido por el tercero</p> <p>b) Los colaboradores de PISA ejecutan el plan de evacuación en línea con lo definido en el PLAN DE PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS. En consecuencia, se activa el procedimiento TRABAJO EN CASA.</p> <p>c) Suspender el cobro de la tarifa de peaje, para proteger y garantizar como primera medida la vida y la integridad física del personal operador de recaudo, personal de la Concesión y usuarios de la vía. En este caso particular, se debe garantizar la grabación del paso de vehículos y posteriormente la determinación de aquellos que cruzaron sin pagar (por categorías), mediante la revisión de video conteo, siempre y cuando el Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) no esté afectado.</p> <p>En el caso de presentarse ausencia por cualquier motivo de los cargos claves de PISA (designación de colaboradores suplentes) los cargos backup definidos en la DESCRIPCIÓN DEL CARGO podrán ejecutarlo.</p>	Emergencias			
5	Activar la prestación del SCB	<p>Activar el procedimiento PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONEXOS BÁSICOS frente a la atención de Novedades, Accidentes, Incidentes y Emergencias</p> <p>Coordinar con la fuerza pública según la amenaza y necesidad identificada:</p> <p>a) Coordinar con el apoyo de la Policía de Tránsito y Transporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suspensión o desvío del tráfico vehicular, • Señalización de acuerdo con la normatividad legal vigente que permita realizar el cierre de la vía o el correcto desvío del tránsito en la zona. • Bloqueo de los puntos de acceso donde exista una mayor vulnerabilidad <p>b) Coordinar con los bomberos para apagar incendios y prestar ayuda, rescate y protección a la comunidad</p> <p>c) Coordinar con el Ejército Nacional acompañamiento preventivo y focalizado en el perímetro de las estaciones de peaje con el fin de disminuir situaciones asociadas a violencia, disturbios y manifestaciones</p> <p>d) Coordinar con la Fiscalía cuando se identifiquen personas fallecidas.</p> <p>Continuar en el procedimiento PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONEXOS BÁSICOS.</p> <p>Si se identifica que al menos un carril de circulación se encuentra en condiciones seguras para permitir el tráfico de vehículos en cada sentido de la vía o al menos dos (2) estructuras de casetas de peaje, se debe activar el BCP. Continuar actividad No 1. Autorizar activación del <u>BCP</u> del proceso de Activación del Plan de Continuidad del Negocio.</p>	Ingeniero de Operaciones Inspector de Tráfico III	<i>Bitácora manual o digital con anotaciones de la novedad</i>		

5.2. Activación del Plan de Continuidad del Negocio - BCP

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Autorizar activación del BCP	<p>Solicitar al equipo directivo, vía <i>correo electrónico</i>, autorización de activación del PLAN DE RESPUESTA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO y ratificación del BCP.</p> <p>Una vez autorizado se convoca a los Responsables de tareas de apoyo, control y cumplimiento para dar inicio BCP de la Operación de los puntos afectados.</p>	Líder del Equipo de Manejo de Incidentes y recuperación	Plan de respuesta y continuidad de negocio
2	Preparar Kit de Contingencia	<p>Preparar kits de contingencia, los cuales contienen: <i>boletería manual, formatos: Planilla Ley 787, control horario tránsito, control novedades del sistema, control boletería de caseta</i>, fechador, almohadilla para sellos, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los <i>Kits de Contingencia</i> han sido resguardados por el responsable de la empresa operadora del Peaje, como garantía de la transparencia de la actividad, se debe diligenciar el <i>Registro Control Boletería</i>, donde se especifique claramente los rangos y las cantidades de boletería manual a utilizar en el peaje y en cada carril. Dicho registro se realiza bajo la supervisión del Ingeniero de Peajes. • La <i>boletería manual</i> por utilizar debe estar identificada con consecutivos. • Las casetas siempre deben contar con disponibilidad de los kits de contingencia. • Se debe garantizar la integridad de los <i>kits de contingencia</i>, por lo tanto, nunca deben estar alterados o abiertos. • Garantizar la cantidad suficiente de boletería manual <p>Toda vez que se presente un cambio de tarifas, la empresa Operadora del Peaje debe garantizar que los Kits de contingencia cuenten con las tarifas de peaje vigente. Además, el responsable de la empresa Operadora de Peaje debe coordinar el retiro de la boletería obsoleta y su posterior destrucción previo visto bueno del Ingeniero de Peajes. Esta actividad debe quedar registrada en un <i>Acta de destrucción</i>.</p>	Jefe de peajes de la Empresa Operadora del Peaje	plan de contingencias - sistema de recaudo
3	Preparar personal	<p>Coordinar con los Responsables de tareas de apoyo, control y cumplimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> El jefe de peajes de la Empresa Operadora del Peaje programa al personal para la ejecución del recaudo manual, en línea con lo establecido en el <i>Plan de Contingencia/Continuidad</i> de la empresa Operadora de Peajes. Ingeniero de Peajes coordina con el personal de Video Conteo la ejecución del conteo manual de los vehículos que transitan por el peaje e Informa a las empresas de recaudo electrónico de peaje la situación presentada, lo anterior para que dichas empresas comuniquen a los usuarios la imposibilidad de efectuar el pago de forma electrónica en el peaje afectado. <p>En caso de requerir la contratación de personal, el Gerente de Operaciones debe informar a la Gerencia Administrativa. Continúa con el procedimiento GESTIÓN DE PERSONAL.</p>	Equipo de Manejo de Incidentes y recuperación	plan de contingencias - sistema de recaudo
4	Preparar e instalar equipos y materiales	<p>Preparar e instalar equipos y materiales necesarios para el adecuado despliegue del BCP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar casetas portátiles teniendo en cuenta la distancia necesaria para el tránsito de vehículos sobredimensionados que pasan por el carril especial (Ancho aproximado de 5 m). • Realizar la instalación de las cámaras para video conteo dispuestas para los casos de contingencia, en caso de requerirse paralelamente a la ejecución del conteo manual. • Instalar lámparas luminarias en las casetas de peaje (En caso de que el evento sea en horas de la noche). • Instalar en las casetas del peaje, Tablero matricial de mensaje variable en 	Equipo de Manejo de Incidentes y recuperación	plan de contingencias - sistema de recaudo

pisa Proyectos de Infraestructura S.A.S.		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - BCP			pisa Proyectos de Infraestructura S.A.S.	
		GESTIÓN DE TRÁFICO Y RECAUDO				
		Código: OP-DG-03	Versión: 03	USO INTERNO		
No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad		Responsable	Registro	
		<p>donde se incentive al usuario a reclamar su tiquete al paso del peaje: "Reclame su tiquete al paso del peaje, cualquier anomalía repórtelo al 6022359848 / 315 560 2442 / #669".</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinar con la Policía de Tránsito y Transporte la instalación de un puesto de control en cada sentido de la vía, en donde, de forma aleatoria, se solicite al usuario el tiquete del pago de peaje. 				
5	Realizar el proceso de recaudo manual	<p>Realizar recaudo manual en efectivo, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Durante el periodo de contingencia no se aceptará el pago de la tarifa del peaje con ningún sistema electrónico de pago. Reportar en el Registro Control Boletería Manual el recaudo de vehículos y las novedades que se presenten durante la actividad (Especiales de San Pedro, Vehículos con Ejes Adicionales, Vehículos Exentos Ley 787). Tomar fotografía del paso del vehículo 			<p>plan de contingencias - sistema de recaudo</p>	
6	Ejecutar controles a recolectoras de caseta	<p>Ejecutar controles a recolectoras de caseta:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Supervisor o Jefe de Peajes de la Empresa Operadora del Peaje debe realizar el arqueo manual a las recolectoras al menos tres (3) veces por turno teniendo en cuenta la información registrada en el <i>Registro Control Boletería Manual</i> Revisar de forma manual las pertenencias de las recolectoras e inspeccionar las casetas de recaudo, al inicio y finalización de cada turno. En caso de que se tenga sospecha de alguna actividad irregular, el Responsable de la empresa Operadora del Peaje debe solicitar la autorización para una revisión más exhaustiva. Realizar la recolección del dinero a las recolectoras cada hora por turno (consignaciones internas); sin que ello signifique suspender la operación de la caseta. 		<p>Jefe de Peajes de la Empresa Operadora del Peaje</p>	<p>plan de contingencias - sistema de recaudo</p>	
7	Realizar el conteo manual de los vehículos que transitan por el peaje	<p>Realizar el conteo manual de los vehículos utilizando los videos de los equipos del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) instalados en las estaciones de recaudo (panorámicas) o los equipos de video instalados en los carriles (estos últimos siempre y cuando estén funcionando adecuadamente), posteriormente registrar los resultados en el <i>Formato de Video Conteo</i> y enviar al Ingeniero de Peajes.</p>		<p>Personal de Video-Conteo</p>	<p>Formato de Video Conteo"</p>	
8	Realizar la Auditoría al Tráfico y Recaudo*	<p>Realizar la Auditoría al Tráfico y Recaudo, gestionar reporte y las novedades presentadas de acuerdo con lo definido en el procedimiento GESTIÓN DE TRAFICO Y RECAUDO DE PEAJES.</p>		<p>Ingeniero de Peajes</p>	<p>plan de contingencias - sistema de recaudo</p>	
9	Informar a los interesados sobre el evento ocurrido	<p>Elaborar <i>Acta</i> oficial con el apoyo del Gerente Jurídico, en un plazo máximo de 10 días después de ocurrido el evento. Dicha acta debe ser suscrita entre la Interventoría y posteriormente debe ser enviada a la Secretaría de Infraestructura.</p>		<p>Gerente de Operaciones</p>	<p>Informe Acta</p>	
10	Presentar resultados a la JD	<p>Generar informe en el cual se relacione; evento ocurrido, localización y hora del suceso, causa u origen, número de heridos y fallecidos, infraestructura/activos afectados, tecnología afectada, respuesta ante el evento de interrupción, resultados del BCP.</p>				

5.3. Restauración de la Operación

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Identificación de afectación	<p>Convocar al equipo de crisis y coordinar la ejecución de las actividades relacionadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la seguridad de las áreas afectadas, equipos y estructuras, manteniéndose alejado de riesgos potenciales como; cables eléctricos energizados, vidrios rotos, metales afilados, áreas con fugas o derrames de materiales peligrosos, líquidos o gases inflamables y áreas inestables con riesgo de colapso estructural, usando siempre el Equipo de Protección Personal (EPP) • Realizar análisis del impacto en la infraestructura física del peaje y de las calzadas • Detectar los daños en el hardware y software del Sistema Integrado de Recaudo, en línea con lo establecido en el instructivo PLAN DE CONTINGENCIAS- SISTEMA DE RECAUDO. • Solicitar el retiro de la señalización del lugar donde ocurrió el evento y realizar limpieza del lugar, permitiendo las condiciones adecuadas para la circulación segura en línea con el procedimiento EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO. 	<p style="text-align: center;"><i>Gerente de Operaciones</i></p> <p><i>Equipo de manejo de incidentes y recuperación</i></p>	
2	Documentar daños	<p>Documentar los daños estructurales de infraestructura de las Estaciones de Peaje y de las calzadas en el PLAN DE RESPUESTA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO. En los casos en los cuales, los daños sean del hardware y software del Sistema Integrado de Recaudo, estos deben ser documentados en el formato REVISIÓN DE ELEMENTOS DE RECAUDO EN UN EVENTO DE INTERRUPCIÓN de acuerdo con lo definido en el PLAN DE CONTINGENCIAS- SISTEMA DE RECAUDO.</p>	<p><i>Equipo de manejo de incidentes y recuperación</i></p>	<p><i>Plan de respuesta y continuidad de negocio</i></p> <p><i>Revisión de elementos de recaudo en un evento de interrupción</i></p>
3	Informar daños	<p>Informar sobre los daños identificados al equipo de crisis por medio del PLAN DE RESPUESTA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO, además, notificar a la Gerencia Administrativa para la activación del procedimiento MANEJO DE POLIZA DE SEGUROS.</p>	<p><i>Líder del equipo de manejo de incidentes y recuperación</i></p>	<p><i>Plan de respuesta y continuidad de negocio</i></p>
4	Presentar informe a la JD	<p>Generar informe en el cual se relacione; evento ocurrido, localización y hora del suceso, causa u origen, número de heridos y fallecidos, infraestructura/activos afectados, tecnología afectada, respuesta ante el evento de interrupción, resultados del BCP, costos aproximados de restauración.</p>	<p><i>Gerente de Operaciones</i></p>	
5	Restaurar las operaciones	<p>Restaurar las operaciones afectadas por un evento de interrupción</p> <p>Realizar la construcción, y/o reparaciones de las calzadas afectadas o instalación de elementos de la vía de acuerdo con lo establecido en el procedimiento EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO.</p> <p>Restaurar el hardware/software del Sistema Integrado de Recaudo progresivamente y a medida en que esté lista la infraestructura física; dichas actividades se definen en el instructivo PLAN DE CONTINGENCIA - SISTEMA DE RECAUDO.</p> <p>Toda vez se deban realizar adquisiciones por daños tanto a la</p>	<p><i>Equipo de manejo de incidentes y recuperación</i></p> <p><i>Equipo de apoyo (según aplique)</i></p>	<p><i>Plan de respuesta y continuidad de negocio</i></p>

pisa Proyecto de Infraestructura S.A.S.		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - BCP			pisa Proyecto de Infraestructura S.A.S.	
		GESTIÓN DE TRÁFICO Y RECAUDO				
		Código: OP-DG-03	Versión: 03	USO INTERNO		
No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad		Responsable	Registro	
		infraestructura física y/o calzadas como a la infraestructura tecnológica de las estaciones de peaje se debe actuar conforme con lo establecido en el procedimiento GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIÓN.				
6	Certificar la adecuada restauración de las operaciones	Certificar por medio del PLAN DE RESPUESTA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO la restauración de la infraestructura del peaje o de las calzadas afectadas o instalación de elementos de la vía o el correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Recaudo.		<i>Equipo de manejo de incidentes y recuperación (según aplique)</i>	<i>Plan de respuesta y continuidad de negocio</i>	
7	Notificar el retorno a la normalidad	Verificar que las condiciones de operación y de seguridad son adecuadas y posteriormente notificar al Operador del Peaje, vía correo electrónico, el retorno a la operación normal y cerrar el PLAN DE RESPUESTA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO. Se puede retornar paulatinamente el proceso a la normalidad (por carril), siempre y cuando se cumpla con dichas condiciones.		<i>Gerente de Operaciones</i>	<i>Plan de respuesta y continuidad de negocio</i>	

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GA-DG-15	Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias
GA-PT-20	Trabajo en casa
OP-PT-03	Prestación de Servicios Conexos Básicos (SCB) en la Vía
TIC-IT-06	Plan de Contingencia - Sistema de Recaudo
TIC-PT-02	Copias de seguridad de los sistemas de información

7. RELACIÓN DE FORMATOS Y/O REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO Y/O REGISTRO
N/A	Formato de Video Conteo
OP-FM-71	Plan de respuesta y continuidad del negocio

8. CONTROL DEL DOCUMENTO

8.1. Vigencia

El presente PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO entra en vigencia a partir de su publicación y divulgación.

8.2. Modificaciones

El presente PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO podrá ser revisado y modificado de forma periódica, con el fin de incluir o ajustar en ella cuantas modificaciones y actualizaciones se considere necesarias para su buen funcionamiento

8.3. Control de cambios

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
-	01	Se crea la primera versión del documento.
28-06-2017	02	Actualización de Nombres de Cargo Antes: Ingeniero de Mantenimiento, ahora: Director de Mantenimiento

Fecha		Versión	Descripción del Cambio
			<p>Antes: Secretaria General, Ahora: Gerente Jurídico. Antes: Vicepresidente Financiero, Ahora: Gerente Financiero Antes: Área Técnica, Ahora: Vicepresidencia Técnica Antes: Auditor de Tráfico y Recaudo, Ahora: Ingeniero de Peajes Ajustes de redacción en todo el documento Actualización de los Responsables de las actividades para dar cumplimiento al Plan de continuidad (Actividades de Respuesta al Evento Catastrófico, Actividades de Recuperación de la Operación, Actividades de Restauración). Eliminación de la actividad de dar paso a los usuarios de los sistemas electrónicos de pago en la sección 7. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LA OPERACIÓN, solo se aceptará pago en efectivo. Eliminación de la disponibilidad de Boletería Manual en las Oficinas de Pisa – Tuluá e Inclusión del recurso de casetas portátiles en el Anexo 1. Listado de elementos físicos necesarios para ejecutar el plan de continuidad del negocio.</p>
29/09/2023	03		<p>Documento aprobado por: Gerente General (28/09/2023), Gerente de Operaciones (29/09/2023), Coordinador de Seguridad y Operaciones (28/09/2023), Ingeniero de Peajes (28/09/2023), Ingeniero de Operaciones (28/09/2023), Director de Mantenimiento (28/09/2023), Director de Sistemas (28/09/2023), Jefe de Mejoramiento y Sostenibilidad (28/09/2023)</p> <p>Los cambios asociados en esta versión incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se ajusta la redacción del documento y se actualiza de acuerdo con la estructura actualmente definida. Se actualiza el nombre del cargo "Auditor de Tráfico y Recaudo" por "Ingeniero de Peajes". Se elimina la figura de Vicepresidencia Técnica y el cargo correspondiente. Se agrega la introducción, donde se reconocen la existencia de amenazas que pueden afectar la operación de PISA. Se ajusta el objetivo y el alcance del procedimiento Se modifican las políticas de operación, donde se definen cada uno de los equipo de crisis y los cargos que los conforman junto con las responsabilidades asociadas; se especifican los planes complementarios que son apoyo a la respuesta general de continuidad. También, en el apartado 4.3. eventos de interrupción y alternativas operativas, se identifican las amenazas y los escenarios que se pueden presentar en caso de que estas se materialicen, junto a esto, se exponen los tiempos de interrupción que pueden pasar antes de que el evento impida la operación normal. Se trasladan del procedimiento OP-PT-06 Gestión de Tráfico y Recaudo de Peajes, los controles de riesgo "Prueba al Plan de Continuidad del Negocio", "Entrenamiento de contingencia operativa" y "Análisis e impacto económico por pérdida de tráfico". Adicional a esto, se traslada el control "Gestión para desbloqueo en la vía" que estaba en el procedimiento OP-PT-03 Prestación de Servicios Conexos Básicos (SCB) en la vía. Se ajustan la descripción de actividades de los procesos Respuesta ante eventos de interrupción, Activación del BCP y Restauración de la Operación. Se agrega el apartado 8. Control del documento donde se incluye la vigencia y modificaciones del procedimiento. <p>Adoptado y aprobado como documento de gobierno corporativo por la Junta Directiva, mediante acta No. 397 del 20 de marzo de 2024. Se realiza cambio de logo y se incluye portada.</p>