



**PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
DE LA CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA
DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN
CIVIL - FCPC**

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 1 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

CONTENIDO

DEFINICIONES	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I Generalidades	4
CAPITULO II Elementos de Riesgo	7
CAPITULO III Identificación de procesos Críticos	9
CAPITULO IV Aspectos clave para la continuidad	11
CAPITULO V Activación de Contingencia	15
CAPITULO VI Estrategias de protección antes de incidentes, medidas de contingencia y mitigación.....	16
CAPITULO VII Respuesta al incidente: estabilización de la situación, eliminación de amenazas, efectos secundarios	17
CAPITULO VIII Reanudación de la operación de la Caja de Cesantía: instalaciones o localidad	21
CAPITULO IX Reserva para gastos ordinarios.....	22
CAPITULO X Simulacros.....	23
CAPITULO XI Revisión y actualización periódica	23

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 2 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

DEFINICIONES

DESASTRE es evento o suceso que ocurre, en la mayoría de los casos, en forma repentina e inesperada, causando sobre los elementos sometidos alteraciones intensas: daños severos afectando a la población, efectos sobre la estructura socioeconómica de una región, ciudad, país, daños severos sobre el medio ambiente, etc. Esta situación significa la desorganización de los patrones normales de vida y comportamiento de la sociedad.

VULNERABILIDAD: la vulnerabilidad corresponde a la predisposición o susceptibilidad que tiene un elemento a ser afectado o a sufrir una pérdida. En consecuencia, la diferencia de vulnerabilidad de los elementos determina el carácter de la severidad de los efectos de un evento externo sobre los mismos.

La vulnerabilidad, en términos generales, puede clasificarse como de carácter técnico y de carácter social, siendo la primera más factible de cuantificar en términos físicos y funcionales, como, por ejemplo, en pérdidas potenciales referidas a los daños o la interrupción de los servicios, a diferencia de la segunda que prácticamente sólo puede valorarse cualitativamente y en forma relativa, debido a que está relacionada con aspectos económicos, educativos, culturales, ideológicos, etc.

AMENAZA La amenaza está relacionada con el peligro que significa la posible ocurrencia de un fenómeno físico de origen natural, de origen tecnológico o provocado por el hombre que puede manifestarse en un sitio y durante un tiempo de exposición prefijado. Técnicamente, se expresa como la probabilidad de exceder un nivel de ocurrencia de un evento con un nivel de severidad, en un sitio específico y durante un período de tiempo.

RIESGO Es la probabilidad de ocurrencia de un fenómeno natural o antrópico y los efectos de vulnerabilidad sobre elementos expuesto. Por lo tanto, el riesgo puede ser de carácter geológico, hidrológico, atmosférico o, también, tecnológico, financiero, operativo, etc. dependiendo de la naturaleza de la amenaza a la cual está referido.

FENOMENO NATURAL Representa todos los fenómenos producidos por la naturaleza como terremotos, inundaciones, erupciones volcánicas, sequias, tsunamis, epidemias, pandemias.

FENÓMENO ANTRÓPICO Representa todos los fenómenos que son originados o provocados por acción del hombre o por una falla de carácter técnico, la cual puede desencadenar una serie de fallas en serie causando un desastre de gran magnitud, como, por ejemplo: guerras, terrorismo, explosiones, incendios, convulsión social, etc.

ELEMENTOS DE RIESGO Los elementos bajo riesgo son el contexto social y material representado por las personas y por los recursos y servicios que pueden ser afectados por la ocurrencia de un evento, es decir, las actividades humanas, los sistemas realizados por el hombre tales como edificaciones, líneas vitales o infraestructura, centros de producción, utilidades, servicios y la gente que los utiliza.

RIESGO OPERACIONAL Riesgo operacional es aquél que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 3 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

como consecuencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y excluye el riesgo estratégico y/o de negocio y el riesgo reputacional.

RIESGO LEGAL Es la posibilidad de generar pérdidas, debido al incumplimiento o debilidades de la legislación que afecta a los contratos financieros o la imposibilidad de exigir el cumplimiento del contrato legalmente.

RIESGO ESTRATÉGICO es la posibilidad de un impacto actual y futuro en los ingresos y el capital de una empresa que podría surgir de las decisiones adversas de negocios, la aplicación indebida de las decisiones, o la falta de capacidad de respuesta a los cambios de la industria o entorno.

RIESGO REPUTACIONAL se define como aquel que provoca una pérdida potencial de capital financiero, capital social y / o participación de mercado debido a daños relacionados con la reputación de una empresa. La reputación de una empresa puede verse afectada por: fraude interno, relaciones cuestionables, mala calidad de productos y servicios, falta de ética y responsabilidad social.

PLAN DE CONTINGENCIA es un conjunto de procedimientos e instrucciones alternativos a las condiciones operativas normales de una institución, de forma que se permita el funcionamiento de esta, a pesar de que algunas de sus funciones dejen de hacerlo por haberse presentado de algún incidente o ciertas condiciones externas ajenas a la organización.

Se basa en una evaluación de riesgos que permiten identificar un conjunto de medidas y acciones básicas concretas de respuesta, que se deberían tomar para afrontar de manera adecuada y efectiva, posibles incidentes, respuesta, evaluación de afectaciones y levantamiento de procesos críticos.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO es un plan logístico para la práctica de cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada o desastre.

PROCESOS CRÍTICOS son aquellos que de alguna forma hacen que el negocio siga funcionando.

INTRODUCCIÓN

El Ecuador es un país muy expuesto y vulnerable a los riesgos de desastres naturales. Por su ubicación geográfica, sus características climáticas, hidrológicas y geofísicas, está constantemente amenazado por fenómenos de origen natural como sismos, inundaciones y erupciones volcánicas que a lo largo de su historia han causado enormes pérdidas de vidas humanas y han provocado graves efectos en su economía.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 4 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

Por otra parte, el riesgo país ha envuelto en una serie de eventos de convulsión social, ocasionados por movimientos de protesta por parte de las organizaciones, que han paralizado la actividad normal de varias ciudades del país.

Durante 2020, las amenazas a las cuales está expuesto el Ecuador fueron más allá de los fenómenos de origen natural. Las amenazas epidemiológicas, enfermedades de impacto catastrófico o pandemias como la que se ha presentado por el COVID-19, presentan grandes efectos socioeconómicos. El Ecuador ha visto paralizado la actividad comercial y económica en donde muchas empresas han desaparecido y otras tantas han tenido que adaptarse a las nuevas circunstancias, evidenciando la importancia de contar con planes de contingencia y continuidad del negocio que permitan atender las necesidades de demanda de productos y servicios de todo tipo. El teletrabajo es un ejemplo de esta adaptabilidad a las nuevas circunstancias.

Los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados son parte de estas empresas del entorno económico que han debido adaptarse y por lo tanto es importante que cuenten con Planes de Contingencia y de Continuidad del negocio que les permita tomar control de las operaciones en situaciones de emergencia y seguir brindando sus servicios a los partícipes.

La Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, establece que los FCPC se constituyen como personas jurídicas de derecho privado sin fines de lucro, que tienen fines previsionales, que se integran con patrimonio autónomo a favor de los partícipes a partir de su relación laboral con instituciones públicas, privadas o mixtas, o con un gremio profesional u ocupacional, creadas para mejorar la cuantía y/o las condiciones de las prestaciones correspondientes al seguro general obligatorio, a partir del ahorro voluntario de sus afiliados y el aporte voluntario de sus empleadores.

La gestión de los activos de los fondos se sujetará a los principios de seguridad, transparencia, solvencia, eficiencia y rentabilidad, además podrán ofrecer uno o más planes previsionales en las áreas que comprende el seguro general obligatorio o en aquellas que no estén cubiertas por éste, siempre que tengan el debido sustento técnico, y cuenten con el respaldo de estudios económico – financieros, de ser el caso, que demuestren sostenibilidad de las prestaciones.

Con el propósito de mantener una adecuada gestión en cuanto al manejo de la Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria DGAC – FCPC, especialmente la concesión de sus prestaciones, es necesario contar un Plan de Contingencia y Continuidad de Negocio que permita tomar acciones ante eventos naturales y antrópicos y, cumplir las normas y disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la Superintendencia de Bancos y el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

CAPITULO I

Generalidades

1.- Objetivo

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 5 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

1.1 Establecer los lineamientos y procedimientos que se deberán observar para que la Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria DGAC – FCPC, en adelante la Caja de Cesantía, tenga la capacidad de garantizar la continuidad de la operación, ante la existencia de un evento catastrófico natural o de carácter antrópico que impida realizar las operaciones de atención a sus partícipes y de gestión de activos en forma normal.

2.- **Ámbito de aplicación.**

2. 1 Las disposiciones de este plan son de aplicación obligatoria a todas las áreas y operaciones de la Caja de Cesantía en especial a aquellas consideradas críticas para el mantenimiento de la operación normal en cuanto a concesión de prestaciones que requiera realizar la Caja de Cesantía en favor de sus partícipes, como parte de su objetivo.

3.- **Responsables.**

3.1 La responsabilidad de la aplicación de las disposiciones establecidas en este manual será de:

- Representante Legal
- Responsable de Logística

4.- **Filosofía Corporativa**

4.1 **VISION:** Constituirse en uno de los principales Fondos Complementarios Previsionales del Ecuador con cobertura nacional, que garantice los beneficios de cesantía a sus partícipes en el momento de su retiro laboral y de esta manera contribuir al logro de los objetivos del buen vivir de los mismos y sus familias, garantizando su estabilidad con seguridad y rentabilidad.

4.2 **MISION:** El amparo y protección económica – social de sus partícipes, por lo que, la totalidad de los ingresos que perciba por cualquier concepto, serán destinados al cumplimiento de esa finalidad.

La captación de los aportes de los partícipes para ser invertidos en forma rentable y segura para entregar los beneficios de la cuenta individual en el momento de su retiro laboral en la Dirección General de Aviación Civil. Adicional, proporcionarles los servicios de créditos de consumo en forma ágil oportuna y eficaz. Planificar, promover y administrar las actividades financieras con seguridad y rentabilidad que permitan optimizar la inversión de los recursos de la Caja de Cesantía, los mismos que estarán dirigidos al cumplimiento de sus obligaciones con los partícipes de la entidad.

4.3 **VALORES CORPORATIVOS:** En la Caja de Cesantía se fomenta valores corporativos que rigen la conducta de sus funcionarios y empleados:

- **TRABAJO EN EQUIPO:** Creemos y practicamos el trabajo en equipo como un medio fundamental para afianzar relaciones provechosas entre los empleados, para lograr

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 6 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

los objetivos institucionales.

- **CALIDAD:** Calidad es conocer y satisfacer a plenitud las necesidades y expectativas de los partícipes con los servicios que ellos requieren y necesitan.
- **LIDERAZGO:** Compartir objetivos comunes y aprovechar talentos especiales de cada uno para así fomentar la satisfacción en el puesto de trabajo y el compromiso con la excelencia del servicio.

4.4 **PRINCIPIOS Y FINES:** La Caja de Cesantía ha definido como principios de su funcionamiento lo siguiente:

- **RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL:** La Caja de Cesantía tiene plena responsabilidad de sus funciones y obligaciones. Los colaboradores con experiencia dan su mejor trabajo en beneficio de los objetivos sociales que competen a entregar el beneficio de cesantía a los partícipes.
- **TRANSPARENCIA:** Los actos y operaciones realizados por la Caja de Cesantía, son ejecutados con plena conformidad a la ética y las normas internas y externas que regulan su actividad.
- **RESPECTO A LAS PERSONAS:** Los partícipes y empleados constituyen el patrimonio más preciado de la Caja de Cesantía. A cada uno se lo otorga respeto y tratamiento digno en un ambiente adecuado.

Los fines de la Caja de Cesantía se han definido en:

- Otorgar y asegurar el beneficio de cesantía a los partícipes que cesen en funciones en la Dirección General de Aviación Civil y que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente, los requisitos del Estatuto y su reglamento.
- Planificar, promover y ejecutar actividades financieras que permitan optimizar la inversión de los recursos de la Caja de Cesantía.
- Suscribir convenios con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que contribuyan al cumplimiento de los fines y objetivos.

5.- Objetivo Estratégico

5.1 El objetivo estratégico definido por la Caja de Cesantía es el siguiente:

Garantizar el beneficio de la Cesantía cuando el partícipe cese en funciones en la Dirección General de Aviación Civil, maximizando el rendimiento institucional mediante la utilización adecuada de los recursos financieros, ya sea en créditos a los partícipes, inversiones no privativas que a más de buena rentabilidad, den seguridad a los fondos invertidos, alcanzando una eficaz y eficiente administración, con políticas y manual de procesos que permita alcanzar los objetivos y metas planteadas por la Caja de Cesantía.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 7 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

- Directriz Estratégica Uno:** Fortalecer la atención a las necesidades de los partícipes a través de un análisis requerido de los principios, misión y visión, para lograr el nivel de satisfacción del partícipe aplicando procedimientos ágiles, seguros y enmarcados a las normativas vigentes a fin de obtener un bienestar social.
- Directriz Estratégica Dos:** Realizar el diagnóstico de la situación de la Caja de Cesantía, utilizando como herramienta la matriz del FODA de la entidad, de manera que se tome correcciones en base al entorno interno y externo.

CAPITULO II

Elementos de Riesgo

6.- Características de la Caja de Cesantía

6.1 La Caja de Cesantía cuenta a enero de 2023 con 737 partícipes y maneja activos promedio de USD 12. millones. Brinda prestaciones de cesantía y jubilación; adicionalmente, concede créditos hipotecarios, prendarios y quirografarios a sus partícipes.

6.2 Atiende un promedio de 80 partícipes diarios a través de distintos canales, centralizando sus operaciones en su oficina principal. Realiza desembolsos por créditos en un promedio mensual de USD 450 mil y por prestaciones en un monto mensual promedio de USD 61.000 mil.

6.3 La mayor parte de sus inversiones no privativas se las realiza en el sector financiero privado y de la economía popular y solidaria, y en el sector no financiero privado; y el tratamiento para el excedente de liquidez de la Caja de Cesantía se lo hace a través de Instituciones Financieras Privadas y de la Economía Popular y Solidaria; con el fin de generar ingresos adicionales por la tasa de interés pagaderas en las cuentas corrientes rentables.

6.4 La recaudación y pagos por las operaciones de la Caja de Cesantía se realizan a través de transferencias bancarias.

7.- Productos y Servicios

7.1 La principal actividad de la Caja de Cesantía, es la entrega de prestaciones a sus partícipes (una vez que cumplan los requisitos), por lo tanto, el funcionamiento de la entidad debe garantizar la continuidad de este proceso.

7.2 La actividad de la Caja de Cesantía también está relacionada con el sistema financiero, especialmente con las instituciones financieras privadas y de la economía popular y solidaria donde mantiene sus cuentas corrientes aperturadas. El acceso a los disponibles de las cuentas corrientes debe estar garantizada.

7.3 Actividad de inversión y recuperación de inversiones a través del mercado de valores y sistema financiero.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 8 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

7.4 Actividad de entrega de créditos y recuperación de la cartera.

7.5 Informes de gestión y los que sean necesarios a la Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración y diferentes Comités especializados y entes de supervisión.

7.6 Los que establezca la normativa vigente.

8.- Localización oficina principal

8.1 La oficina principal de la Caja de Cesantía se encuentra en la ciudad de Quito, calle Juan Salinas 16-40 y Buenos Aires en el sector del Parque El Ejido.

9.- Eventos Naturales y Antrópicos de Riesgo

Por la localización geográfica de la oficina principal de la Caja de Cesantía, está expuesta a eventos naturales y antrópicos que pueden afectar su operación total o parcial; que pueden ser:

9.1 Sismos: La ciudad de Quito se encuentra en una zona altamente sísmica. La ciudad está atravesada por la “Falla de Quito” la cual atraviesa toda la ciudad a lo largo de 60km. Atraviesa todo el valle de la capital donde se asientan sectores como La Ecuatoriana, Guamaní, Centro Histórico, centro norte de la ciudad y Pomasqui. Igualmente, por su ubicación es propensa a recibir los efectos de ondas sísmicas por eventos cercanos, dependiendo de la magnitud de los sismos.

9.2 Lluvias e inundaciones: Especialmente en épocas de invierno la ciudad se ve afectada por los efectos de lluvias e inundaciones que podrían afectar las instalaciones de la Caja de Cesantía o los lugares cercanos a su ubicación.

9.3 Erupciones y caída de ceniza: La cercanía relativa a volcanes activos especialmente el volcán Guagua Pichincha, Cotopaxi, Reventador y por la influencia de vientos, la ciudad de Quito se ha visto afectada por caída de ceniza que eventualmente puede provocar paralizaciones de movilidad parciales y efectos de salud en las personas y equipos tecnológicos.

9.4 Epidemias o pandemias: Son eventos que dependiendo de la fuerza y nivel de peligrosidad que presenten para las personas pueden provocar una paralización de actividades, derivadas de las decisiones de autoridades que implican afectaciones al desarrollo de actividades normales de las personas y negocios.

9.5 Incendios: Principalmente cuando por fallas técnicas o humanas se produzcan estos eventos en las instalaciones de la Caja de Cesantía, afectando su infraestructura física total o parcialmente.

9.6 Conmoción social: Este tipo de eventos son comunes y variados en intensidad como los relacionados a revueltas, protestas y desorden público que pueden afectar el normal desarrollo de las actividades de la Caja de Cesantía, eventos que pueden ocasionar daños de infraestructura, impedimento en la movilización de funcionarios y empleados, saqueos,

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 9 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

robos, etc. La ubicación geográfica de la Caja de Cesantía es en un sitio donde tradicionalmente ha existido protestas y eventos de desorden público, como eventos de manifestaciones que han convulsionado la ciudad y donde los episodios más complicados se dieron en los alrededores de las oficinas de la entidad.

9.7 Hackeo: El hackeo hace referencia a las actividades que buscan comprometer a la infraestructura tecnológica, los dispositivos digitales, como computadores, teléfonos inteligentes, tabletas e incluso redes enteras. Aunque el hackeo puede no tener siempre fines maliciosos, actualmente la mayoría de las referencias tanto al hackeo como a los hackers, se caracterizan como actividad ilegal por parte de los ciberdelincuentes, motivados por la obtención de beneficio económico, por protesta, recopilación de información (espionaje), e incluso sólo por la “diversión” del desafío. Por lo tanto, es un riesgo operativo para lo cual la Caja de Cesantía debe estar preparado y tener un procedimiento para la seguridad de su infraestructura física y de su información, bajo las mejores prácticas.

El proveedor tecnológico ha mencionado que no ha tenido este tipo de eventos. Las protecciones que tiene son las propias que se obtienen de los sistemas operativos de, Windows server para el servidor de aplicaciones y Linux para el servidor de base de datos. Además, de las seguridades propias de la base de datos.

Estos eventos que dependen de su magnitud pueden durar desde horas, días o meses y por lo tanto la Caja de Cesantía debe estar en capacidad de seguir operando en los procesos más críticos.

CAPITULO III

Identificación de procesos Críticos

10.- Procesos Críticos

10.1. La Caja de Cesantía tiene identificado los siguientes procesos, y de acuerdo a su criticidad se le ha dado una condición de alto, medio y bajo impacto.

A continuación, cuadro de procesos criticidad:



CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC

Código: CCJC-PCCN

Fecha: 13/sep/2023

Página: 10 de 24

PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

No.	Proceso	Nivel de Criticidad		
		Alto	Medio	Bajo
1	Entrega de Créditos Hipotecarios			X
2	Entrega de Créditos Prendarios			X
3	Entrega de Créditos Quirografarios		X	
4	Levantamiento de Hipoteca			X
5	Levantamiento de Prenda			X
6	Procesos Legales Planes de Vivienda			
7	Procesos Legales Requerimientos Clientes y Usuarios			
8	Revisión de Contratos			X
9	Elaboración de actas y convenios			X
10	Procesos de Juicios en trámite	X		
11	Proceso Juicios nuevos	X		
12	Reformas al Estatuto y Reglamentos		X	
13	Reformas Buen Funcionamiento del Fondo			X
14	Ingreso de documentación al archivo de proyectos inmobiliarios			X
15	Pago de alicuotas, servicios basicos de predios proyectos inmobiliaria		X	
16	Pago de mantenimiento y limpieza proyectos inmobiliario			X
17	Comercializacion de Proyectos Inmobiliarios	X		
18	Afiliaciones y Trabajo de campo en las unidades	X		
19	Contratación de seguros de desgravamen y vida			X
20	Contratación de seguros de incendio			X
21	Contratación de seguros de vehiculos			X
22	Reclamo de seguros de partícipes fallecidos			X
23	Créditos Hipotecarios con nuevos garantes			
24	Créditos Quirografarios Novaciones		X	
25	Créditos Hipotecarios Novaciones			X
26	Créditos Prendarios Novaciones			X
27	Entrega de documentación y/o información			X
28	Coordinación de Asambleas de representantes			X
29	Soporte a Gerencia General			X
30	Prestaciones a partícipes vivos		X	
31	Prestaciones a partícipes fallecidos		X	
32	Prestaciones a partícipes en contra			X
33	Procesos de pago de rendimientos			X
34	Refinanciamiento de Hipotecarios, Prendarios y Quirografarios		X	
35	Revisión de tablas de amortización regularizacion		X	
36	Regularización de Cesantías Antiguas			X
37	Procesos Asistente administrativo			X
38	Procesos de Organización de Archivos			X
39	Elaboración presupuestaria			X
40	Requerimientos Gerencia			X
41	Revisión y verificación de operaciones			X
42	Elaboración y Control de las vacaciones			X
43	Custodia de Pagarés			X
44	Devolución de pagarés		X	
45	Procesos de Liquidez (recuperaciones, recaudación, inversión, pagos)	X		
46	Procesos de Cobranzas	X		
47	Reportes del BIESS semanales			X
48	Reportes al BIESS Inversiones Privativas			X
49	Reportes al BIESS No Privativas			X
50	Reportes Saldos Bancarios Contables			X
51	Pago a Proveedores		X	
52	Corrección de base de datos			X
53	Respaldo de información en AFC	X		
54	Ejecución presupuestaria			X
55	Cuentas bancarias		X	
56	Otras actividades administrativas			X
57	Elaboración de comprobantes de ingreso		X	
58	Elaboración de comprobantes de egreso		X	
59	Elaboración comprobante de diario		X	
60	Recepción y contabilizacion de préstamos		X	
61	Conciliación bancaria			X
62	Caja chica			X
63	Elaboración y envío analisis financiero		X	
64	Elaboración de impuestos		X	

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 11 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

Los procesos críticos son los que la Caja de Cesantía ha identificado como aquellos que necesitan más atención y por lo tanto se debe garantizar su continuidad.

CAPITULO IV

Aspectos clave para la continuidad

11.- Qué se requiere para que la Caja de Cesantía siga funcionando?

11.1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La Caja de Cesantía sostiene su actividad a través del funcionamiento del Sistema de Gestión del Fondo provisto por la empresa Soluciones Informáticas MASOFT, a través de la cual se ejecutan todas las operaciones financieras, contables, registro de las operaciones de inversiones y la concesión de prestaciones, caja, y tecnológicas.

Los principales procesos críticos identificados por la Caja de Cesantía tienen relación con el funcionamiento de la plataforma tecnológica, por lo tanto, este se constituye en el “core” del funcionamiento de las operaciones y al aplicarse una condición de contingencia.

11.2 SOLUCIONES INFORMATICAS MASOFT SH. SOLUCIONES INFORMATICAS MASOFT SH es el proveedor tecnológico del Fondo DAC. El perfil de esta empresa es el siguiente:

- **Razón Social:** SOLUCIONES INFORMATICAS MASOFT SH
- **RUC:**1792649307001
- **Nombre Comercial:** SOLUCIONES INFORMATICAS MASOFT SH.
- **Representante Legal:** ROSABAL GUTIERREZ MANUEL ALBERTO
- **Estado del Contribuyente:** Activo
- **Fecha de inicio de actividades:** 2016-02-01
- **Tipo de Contribuyente:** Sociedad con personería jurídica
- **Obligado a llevar contabilidad:** NO
- **Sector:** Privado
- **Estado actual:** Abierto
- **Dirección principal:** Pedregal N35-62 y Hernández de Girón
- **Correo electrónico (email):** info@masoft.net
- **Teléfono celular:** 0987968467
- **Teléfono convencional:** 02-2432096
- **Provincia:** Pichincha
- **Cantón:** Quito
- **Parroquia:** San Juan
- **Actividad Económica:** ASESORIA Y CONSULTORIA INFORMATICA Y DE REDES. DESARROLLO DE SOFTWARE. VENTA AL POR MENOR DE EQUIPOS INFORMATICOS.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 12 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

La empresa tiene 8 años de experiencia brindando servicios de soluciones tecnológicas a Instituciones Financieras y de Seguridad Social las cuales atiende a nivel nacional.

11.3 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Los siguientes son servicios que entrega el proveedor en forma general:

- Desarrollo de sistemas informáticos administrativos financieros
- Soporte técnico al usuario de los sistemas que comercializa
- Desarrollo de productos WEB

De estos servicios el fondo recibe:

- Soporte técnico a los usuarios del Sistema de Gestión, que es el sistema que utiliza actualmente el Fondo.
- Desarrollo de nuevos requerimientos y actualizaciones.

El Sistema de Gestión del Fondo se encuentra alojado en servidores que se encuentran ubicados en las instalaciones del fondo.

11.3.1. CENTRO DE ALMACENAMIENTO EXTERNO

Una medida que se debe tener en cuenta es un servidor VPS AWS actualizado en tiempo real. Como primera medida, este VPS permite la continuidad de las operaciones con solo re direccionar el subdominio del sistema a la dirección de este servidor.

El proveedor tecnológico cuenta con respaldos y copias de la información que manejan en sus propias instalaciones, sin embargo, la restauración de la base de datos depende exclusivamente de que fondo entregue un respaldo de la base de datos a la fecha más actual que disponga.

11.4 SERVICIO DE EMAIL

El servicio de email es externo. El proveedor es la empresa SOLUCIONES INFORMÁTICAS MASOFT, quienes brindan servicio de administración y soporte basado en hosting para el email institucional.

Es un correo seguro, pues el proveedor no almacena ningún tipo de información en sus servidores. Toda la información generada vía email por el Fondo DAC se encuentra en cada máquina de los usuarios.

El proveedor cuenta con un plan de contingencia propio.

11.5 CONTACTOS

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 13 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

Se han catalogado los servicios y sistemas considerados críticos para la operación del fondo.

SERVICIO	RESPONSABLE	EMPRESA	E-MAIL	TELEFONO
Soporte Sistema de Gestión y Hosting	Manuel Rosabal	MASOFT	manuel@masoft.net	0987968467
Soporte Sistema de Gestión y Hosting	Steven Tituaña	MASOFT	steven@masoft.net	0986088208
Logística	Cesar Pillajo	Caja de Cesantía		0999193935
Internet/NETLIFE	Cesar Pillajo	Caja de Cesantía		0999193935

11.6 INFRAESTRUCTURA FÍSICA

En el caso de que se active la contingencia y no se ha visto afectada la infraestructura física, las acciones de la contingencia se coordinarán desde las propias oficinas de la Caja de Cesantía.

En el caso de que se active la contingencia, la infraestructura física de las oficinas de la Caja de Cesantía se ha visto afectadas o la movilización está restringida o es de difícil acceso, entonces las actividades se coordinarán a través de medios telemáticos y telefónicos; para lo cual se garantizará el acceso a la información, y sistemas a los funcionarios de la Caja de Cesantía.

11.7 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En el caso de que la comunicación deba realizarse por medios digitales, se utilizarán para comunicación las siguientes plataformas:

Videoconferencia: Zoom, Teams, Webex.

Mensajería: WhatsApp, Telegram, SMS

Mails: correo institucional basado en Zimbra al cual cada colaborador tiene acceso.

El Representante Legal de la Caja de Cesantía, definirá los servicios que sean los más adecuados para la aplicación de este plan.

11.8 TRANSPORTE INSTITUCIONAL

La Caja de Cesantía podrá proveer de transporte a los miembros de los diferentes órganos colegiados y a sus empleados en función de la magnitud de la contingencia, cuando este

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 14 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

fuera estrictamente necesario para trabajos en las instalaciones de la Caja de Cesantía, siempre y cuando lo amerite la situación y con debida justificación.

11.9 SEGURIDAD

La Caja de Cesantía cuenta con sistema de seguridad y alarmas que permiten monitorear en tiempo real la seguridad de las oficinas y áreas críticas de la Caja de Cesantía. En el caso de que se determine que se han violentado las seguridades se deberá reportar el incidente a través de los establecido en el proceso de activación de contingencia.

11.10 RESPALDO DE INFORMACIÓN

El respaldo de la información generada por la Caja de Cesantía, se deberá realizar de forma diaria a las 20h00 a través de un proceso automático.

11.11 RESPALDO DE MÁQUINAS VIRTUALES (RPO / RTO)

El proveedor respalda la información generada en la nube de la Caja de Cesantía y en sus servidores de acuerdo con el instructivo para el efecto.

11.12 TELETRABAJO O TRABAJO REMOTO

En caso de que se requiera realizar trabajos en plataformas o programas de uso exclusivo de la Caja de Cesantía, el Representante Legal procederá a autorizar al proveedor tecnológico, para que los funcionarios que considere necesario por efectos de contingencia puedan acceder remotamente a esas plataformas, para tal efecto, se instalará un cliente VPN en los equipos que se utilizarán.

Solo equipos bajo esta configuración podrán acceder a los recursos tecnológicos de la Caja de Cesantía por un tiempo limitado o el que defina el Representante Legal, hasta que se levante la contingencia.

11.13 SERVICIOS BÁSICOS

La Caja de Cesantía cuenta con los servicios de: luz eléctrica, internet y comunicaciones telefónicas para garantizar una adecuada coordinación de los eventos.

Para garantizar que los cortes de electricidad no afecten las operaciones, la Caja de Cesantía cuenta con un UPS con capacidad de brindar energía durante una hora. A este UPS también se encuentra conectada la central telefónica (4 líneas).

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 15 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

11.14 DISPONIBILIDAD

Al activarse una contingencia, todos los funcionarios y personal de la Caja de Cesantía deben tener disponibilidad 24/7 o en la forma que el Representante Legal lo determine.

CAPITULO V Activación de Contingencia

12.- Responsables

12.1 La activación de contingencia será dada por parte del Representante Legal de la Caja de Cesantía.

12.2 El Representante Legal será quien coordine las acciones dentro de la Caja de Cesantía para la ejecución y puesta en marcha de los procedimientos de contingencia.

12.3 El Representante Legal designará a funcionario de la Caja de Cesantía que actuará como back up para activar la contingencia, en caso confirmado de su ausencia.

12.4 El Representante Legal podrá conformar un Comité de Contingencia el cual estará integrado adicionalmente por los responsables de las áreas estratégicas y cualquier otro funcionario de la Caja de Cesantía que se considere necesario.

12.5 Al presentarse una eventualidad que ponga en riesgo la operatividad de uno de los servicios de la Caja de Cesantía se debe seguir el siguiente protocolo con el objetivo de restablecer en el menor tiempo posible los servicios de valor afectados:

PASO	ACCION	RESPONSABLE
1	Identificación de servicios afectados	Logística
2	Declaración manifiesta del Evento: · Correo · Teléfono · Verbal (con aprobación escrita)	Representante Legal
3	Análisis de daños (Check List)	Logística
5	Contactos con especialistas de servicios afectados. (Sección 11.5 Contactos)	Administrativa Logística
6	Restablecimiento de servicios afectados.	Logística Contacto de Servicio/Proveedor
7	Análisis del evento	Logística Contacto de Servicio/Proveedor
8	Diseño de plan de mejora o actualización	Representante Legal
9	Declaración de Cierre de evento	Representante Legal

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 16 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

CAPITULO VI

Estrategias de protección antes de incidentes, medidas de contingencia y mitigación

13.- Estrategias

13.1 La Caja de Cesantía con la finalidad de aplicar exitosamente su Plan de Contingencia y Continuidad pondrá en funcionamiento las siguientes estrategias para la protección de incidentes y las medidas de contingencia y mitigación.

Estrategia	Tarea	Objetivo
Actualización de metodologías y procedimientos de procesos de plataforma tecnológica, tanto los internos como los del proveedor	De forma semestral la Caja de Cesantía deberá evaluar sus procedimientos y de proveedores externos, en cuanto a los procedimientos de contingencia	Protección de base de datos Levantamiento oportuno de la plataforma
Validar procesos en cuanto a la información de back-up de la Caja de Cesantía	De forma semestral se validará que la información de la Caja de Cesantía se encuentre actualizada	Que el back up de información de la Caja de Cesantía se encuentre actualizada diariamente.
Verificar que el Plan de contingencia propio y de del proveedor tecnológico esté actualizado	De forma anual se debe presentar el plan de contingencia propio y de proveedores actualizado	Plan de contingencia del proveedor tecnológico permita levantar los procesos inmediatamente.
Formar back ups de los procesos involucrados en contingencia	Gestionar un taller para preparar back ups de procesos	Que el personal estratégico de la Caja de Cesantía que maneja procesos críticos conozca sus tareas en contingencia.
Informar dentro de la Caja de Cesantía sobre el plan de contingencia, acciones y responsables	Informar de forma trimestral las actualizaciones de acciones y del plan de contingencia al personal de la Caja de Cesantía	Mantener informado al personal sobre los procedimientos en contingencia.
Informar al Consejo de Administración sobre los procesos de aplicación del plan de contingencia	Informar trimestralmente al Comité de Riesgos en el Informe de Riesgos	Mantener informado al Administrador de los procesos de contingencia.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 17 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

14.- Medidas de contingencia y mitigación

Medida de Contingencia	Tarea	Objetivo
Capacitar al personal encargado de procesos críticos	Simulacros imprevistos	Evaluar grado de conocimiento de plan de contingencia. Medir el tiempo de reacción ante eventos contingentes, independiente de la gravedad de la situación.
Personal funcional tenga acceso a sistemas y plataforma tecnológica	Simulacros imprevistos en coordinación con proveedor tecnológico, si fuese el caso	Evaluar grado de respuesta para activar ingresos a sistemas.
Recibir las direcciones IP de las máquinas que operan en contingencia y/o entregar a proveedor tecnológico las direcciones IP de los computadores.	Entregar de forma confidencial al proveedor tecnológico las direcciones IP de los computadores que se requieren activar en contingencia.	Obtener los permisos para ingreso al sistema y permita gestionar la información.
Evaluación permanente. Si es necesario incluir a proveedor tecnológico.	Simulacros imprevistos de caída de sistema	Cumplimiento de acciones de contingencia y medir tiempo de respuesta
Evaluación de información de back up de bases de información	Evaluación sorpresa dentro de la Caja de Cesantía a las áreas. Visitas no programadas al proveedor para revisar back up de información y procesos	Que la información esté soportada diariamente
Actualizar base de datos de información de funcionarios que actúan en contingencia, incluyendo la del proveedor	Actualizar direcciones email, teléfonos fijos o celulares, etc.	Mantener información actualizada del personal estratégico en contingencia y del proveedor tecnológico, si hubiera.

CAPITULO VII

Respuesta al incidente: estabilización de la situación, eliminación de amenazas, efectos secundarios.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 18 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

15.- Respuesta, Estabilización, Eliminación de Amenazas y Efectos Secundarios

15.1 A continuación se detallan las principales acciones que se deberá tener en cuenta y coordinar ante los diferentes eventos naturales o antrópicos que se puedan producir y garantizar la continuidad de las actividades de la Caja de Cesantía.

La aplicación de las acciones se debe ejecutar como máximo, dentro de las siguientes 48 horas, dependiendo de la magnitud y severidad de los eventos.

Las acciones que se detallan garantizan que se efectúen los procesos mínimos para que la Caja de Cesantía pueda atender sus procesos críticos altos y medios.

1. SISMOS - INUNDACIONES - ERUPCIONES VOLCANICAS

EVENTO:	Daños estructurales en oficinas; impedimento en general de usar espacio físico de la Caja de Cesantía o llegar a el
----------------	--

	Acciones
Estabilización de situación	<i>Identificar afectación a procesos críticos</i>
	<i>Identificar funcionamiento de fuentes de energía y comunicación remota</i>
	<i>Levantar procesos de plataforma tecnológica propios y de proveedores</i>
	<i>Comunicar al personal estratégico activación de contingencia</i>
	<i>Activación de autorizaciones para direcciones IP alternas</i>
Eliminación de amenazas	<i>Verificar ingreso al sistema</i>
	<i>Verificación de información en línea con proveedor</i>
	<i>Verificar estabilidad de la conexión con IP alternos</i>
	<i>Verificar ingreso a sistemas transaccionales y contables</i>
	<i>Verificar el tiempo de actividad con fuentes de energía y conexión WI-FI</i>
	<i>Cerrar operaciones pendientes</i>
Efectos secundarios	<i>Ninguno</i>

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 19 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

2. EPIDEMIAS O PANDEMIAS

EVENTO:	Impedimento en general de acceder a las oficinas de la Caja de Cesantía por restricciones de movilidad, cuarentena, resguardo obligatorio
----------------	--

	Acciones
Estabilización de situación	<i>Identificar afectación a procesos críticos</i>
	<i>Levantar procesos de sistemas propios y de proveedores</i>
	<i>Comunicarse con personal estratégico</i>
	<i>Activación de autorizaciones para acceso vía VPN</i>
	<i>Activar ingreso a sistemas de videoconferencia y comunicación en general</i>
	<i>Evaluar acciones administrativas y sostenibilidad de contingencia en el mediano plazo</i>
Eliminación de amenazas	<i>Verificación de información en línea y la que manejen proveedores.</i>
	<i>Verificar estabilidad de la conexión con IP alternos</i>
	<i>Verificar funcionamiento de sistemas de comunicación</i>
	<i>Verificar disponibilidad de personal estratégico para procesos críticos altos y medios</i>
	<i>Cerrar operaciones pendientes</i>
Efectos secundarios	<i>Ninguno</i>

3. INCENDIOS ESTRUCTURALES

EVENTO:	Daños estructurales en oficinas total o parcial; impedimento en general de usar espacio físico de la Caja de Cesantía
----------------	--

Acciones

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 20 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

Estabilización de situación	<i>Identificar afectación a procesos críticos</i>
	<i>Identificar funcionamiento de fuentes de energía y comunicación remota</i>
	<i>Levantar procesos de sistemas tecnológicos propios y en coordinación con proveedores</i>
	<i>Comunicar al personal estratégico activación de contingencia</i>
	<i>Activación de autorizaciones para direcciones IP alternas</i>
	<i>Definir local alterno para funcionamiento de la Caja de Cesantía.</i>
Eliminación de amenazas	<i>Verificar ingreso a la plataforma</i>
	<i>Verificación de información en línea con proveedor</i>
	<i>Verificar estabilidad de la conexión con IP alternos</i>
	<i>Verificar disponibilidad de personal estratégico para procesos críticos altos y medios</i>
	<i>Verificar el tiempo de actividad con fuentes de energía y conexión WI-FI</i>
	<i>Verificar ingreso a sistemas transaccionales y contables</i>
	<i>Verificación del estado de información de respaldo, archivos de uso diario e históricos</i>
<i>Cerrar operaciones pendientes</i>	
Efectos secundarios	<i>Pérdida de información en archivos físicos</i>

4. CONMOCION SOCIAL

EVENTO:	Impedimento en general de acceder a las oficinas de la Caja de Cesantía
----------------	--

	Acciones
Estabilización de situación	<i>Identificar afectación a procesos críticos</i>
	<i>Levantar procesos de plataforma tecnológica propios y de proveedores</i>
	<i>Identificar funcionamiento sistemas de comunicación virtual y telefónica</i>
	<i>Comunicar al personal estratégico activación de contingencia</i>
	<i>Activación de autorizaciones para acceso VPN</i>

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 21 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

Eliminación de amenazas	<i>Verificar ingreso a la plataforma</i>
	<i>Verificar estabilidad de la conexión VPN</i>
	<i>Verificar ingreso a sistemas transaccionales y contables</i>
	<i>Verificar disponibilidad de personal estratégico para procesos críticos altos y medios</i>
	<i>Verificación de información en línea con proveedor</i>
	<i>Cerrar operaciones pendientes</i>
Efectos secundarios	<i>Ninguno</i>

HACKEO

EVENTO: Detección de ataque cibernético con afectación a la infraestructura tecnológica e información de la Caja de Cesantía

	Acciones
Estabilización de situación	<i>Activación de procedimientos de gestión de incidentes. (Según anexo)</i>
	<i>Identificar afectación a procesos críticos</i>
	<i>Comunicarse con logística y proveedores indicando activación de contingencia</i>
	<i>Poner en marcha protocolos de detección</i>
Eliminación de amenazas	<i>Poner en marcha procesos de recuperación y restauración de información</i>
	<i>Verificación de información en línea con proveedor</i>
	<i>Verificar back up de la información y copias de seguridad</i>
	<i>Aplicar medidas correctivas y verificar funcionamiento normal de los sistemas</i>
Efectos secundarios	<i>Verificar que proveedor haya eliminado la amenaza</i>
	<i>Perdida parcial de información</i>

CAPITULO VIII

Reanudación de la operación de la Caja de Cesantía: instalaciones o localidad

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 22 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

16.- Reanudación de la operación

16.1 La Caja de Cesantía ante una situación de contingencia y dependiendo de la severidad del evento, debe estar preparado para reanudar su operación en un lapso no mayor a 48 horas independiente de la gravedad de la situación, tiempo que resulta suficiente ya que la actividad de levantamiento de los procesos críticos dependerá de la rapidez con la que se levante los servicios de la plataforma tecnológica y el acceso a los sistemas.

16.2 Es importante que los tiempos de levantamiento de los procesos críticos sea el mismo para el proveedor tecnológico, independiente de la situación contingente.

16.3 El proveedor tecnológico tiene capacidad de levantar su operación en 24 horas, cuenta con un plan de contingencia propio. Su respuesta para emergencias es de 60 minutos.

16.4 El proveedor cuenta con 6 personas con capacidad de brindar apoyo tecnológico, disponibles 24/7.

16.5 La activación de la contingencia se realizará exclusivamente en las oficinas de la ciudad de Quito ya que la Caja de Cesantía no mantiene oficinas en otras regiones o ciudades del país.

16.6 En caso de inhabilitación de la estructura física de las oficinas principales El Representante Legal o el Comité de Contingencia, podrá definir el local alternativo para el funcionamiento.

CAPITULO IX

Reserva para gastos ordinarios

17.- Recursos para gastos

17.1 Con la finalidad de que la Caja de Cesantía pueda mantener en contingencia su actividad operacional, mantendrá en sus cuentas corrientes aperturadas en Instituciones Financieras Privadas y de la Economía Popular y Solidaria como liquidez disponible, lo determinado como un mes de gastos operacionales, (servicios básicos, sueldos, pagos a proveedores de servicios), monto que deberá estar en disponibilidad inmediata.

17.2 Contabilidad, es la responsable definir y mantener ese valor en las cuentas de la Caja de Cesantía.

17.3 El monto solamente podrá cambiarse de forma temporal con la autorización del Representante Legal con la justificación pertinente de Contabilidad y en consideración a la severidad de los eventos.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 23 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

CAPITULO X

Simulacros

18.- Simulacros

18.1 La Caja de Cesantía a través de El Representante Legal, será quien planifique de forma anual o cuando sea necesario un simulacro del evento inminente, el mismo que deberá realizarse en fechas aleatorias y sin previo aviso, con la finalidad de analizar la capacidad de respuesta del levantamiento de los procesos. Los simulacros contemplarán partes de los procesos críticos o todos.

18.2 El Representante Legal será el responsable de la ejecución y medición de resultados de la implementación de los simulacros.

18.3 El simulacro deberá medir principalmente:

- Conocimiento del Plan de Contingencia
- Aplicación de las medidas de control y mitigación del evento
- Tiempos de respuesta

18.4 Los resultados deberán ser presentados a El Representante Legal y de ser pertinente se informará al Consejo de Administración del riesgo suscitado.

18.5 El proveedor tecnológico de sistemas deberá formar parte de los simulacros.

CAPITULO XI

Revisión y actualización periódica

19.- Revisión y actualización del plan de contingencia

19.1 El Plan de Contingencia será revisado de forma anual por el Funcionario Responsable del Comité de Riesgos, o cuando exista un proceso que se identifique como crítico, del que se requiera ser considerado dentro de este plan.

19.2 El Representante Legal en conjunto con el Funcionario Responsable del Comité de Riesgos llevarán a cabo los análisis pertinentes de la correcta aplicación del plan tanto por parte del proveedor tecnológico como de los funcionarios estratégicos a cargo de procesos críticos.

19.3 Se informará al Comité de Riesgos y al Representante Legal de la Caja de Cesantía las mejoras y actualizaciones que se realicen al plan y se incluirá en los informes trimestrales de riesgos.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-PCCN Fecha: 13/sep/2023 Página: 24 de 24
	PLAN DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

A partir de la aprobación del presente Plan, se deroga el Plan de Contingencia aprobado con anterioridad.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El Consejo de Administración de la Caja de Cesantía, en uso de sus atribuciones determinadas en la normativa legal vigente deberá aprobar el presente Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, previa aprobación del Comité de Riesgos.

SEGUNDA.- El Representante Legal junto con el Comité de Riesgos de la Caja de Cesantía, deberán mantener los controles o procedimientos para asegurar la implementación del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio.

TERCERA.- El presente Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, fue elaborado y aprobado por el Comité de Riesgos en sesión del 30 de agosto de 2023.

CUARTA.- El presente Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio fue revisado y aprobado por el Consejo de Administración de la Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil - FCPC, en sesión del 13 de septiembre de 2023.

Ing. Gabriel Arturo Lomas Villarreal
PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN
COMPLEMENTARIA DGAC - FCPC

Elaborado por:	Comité de Riesgos CCJC-DGAC-FCPC
Fecha de elaboración:	29 de agosto de 2023
Fecha aprobación Comité:	31 de agosto de 2023
Acta:	CR-CCJC-DGAC-FCPC-2023-010