

## Contenido

### MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR - ICETEX

Diciembre de 2024

#### Tabla de contenido

#### 1. INTRODUCCIÓN

#### 2. OBJETIVOS

##### 2.1. OBJETIVO GENERAL

##### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### [3. ALCANCE](#)

### [4. MARCO NORMATIVO](#)

### [5. CONCEPTOS BÁSICOS](#)

### [6. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO](#)

#### [6.1 CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS](#)

##### [6.1.1 CONTEXTO DE ICETEX](#)

##### [6.1.2 PARTES INTERESADAS EN CONTINUIDAD DE NEGOCIO](#)

#### [6.2. LIDERAZGO Y ROLES Y RESPONSABILIDADES DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO](#)

#### [6.3. POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO](#)

#### [6.4. PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN.](#)

##### [6.4.1. ANÁLISIS DE IMPACTO EN EL NEGOCIO](#)

##### [6.4.2. LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS](#)

##### [6.4.3. ESCENARIOS DE INTERRUPCIÓN](#)

##### [6.4.4. ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD](#)

#### [6.5. LINEAMIENTOS GENERALES DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO](#)

##### [6.5.1. COBERTURA DE LOS PLANES](#)

##### [6.5.2. USABILIDAD](#)

##### [6.5.3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO](#)

##### [6.5.4. RESPUESTA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO](#)

##### [6.5.5. SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN](#)

##### [6.5.6. PRUEBAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO](#)

##### [6.5.7. REVISIONES Y ACTUALIZACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO](#)

### [7. PLANES COMPLEMENTARIOS](#)

#### [7.1. PLAN DE EMERGENCIAS](#)

#### [7.2. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES DE TI](#)

#### [7.3. PLAN DE MANEJO DE CRISIS](#)

## 1. INTRODUCCIÓN

ICETEX reconoce que existen amenazas externas e internas significativas ante la posibilidad de ocurrencia de un incidente o desastre que afecte la continuidad de la operación y el cumplimiento de los objetivos de la entidad como también la necesidad de responder y recuperarse dentro de los tiempos previamente definidos para tal fin con el propósito, de garantizar la continuidad de los procesos y servicios catalogados como críticos, a partir de la implementación de estrategias, soluciones, planes, procedimientos, y estructuras mitigando los impactos derivados de estos eventos.

ICETEX implementa la gestión de continuidad de negocio para responder organizadamente a eventos que interrumpen la normal operación para mitigar el riesgo de interrupción o indisponibilidad de los recursos necesarios (personal, físico y/o tecnológico), se establecen periodos de tiempo para probar dichos escenarios, validando su funcionalidad, su capacidad de recuperarse en el menor tiempo posible y la mejora continua de la gestión de Continuidad de Negocio de la entidad.

La gestión y el plan de continuidad de negocio hacen parte del Sistema de Gestión de Riesgo Operativo apoyándose en los planes complementarios como lo es el Plan de Emergencias del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Plan de Recuperación de Desastres de TI (DRP) de la Dirección de Tecnología.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Definir las actividades a desarrollar de manera previa, durante y después de la ocurrencia de un evento que comprometa el desarrollo de las actividades cotidianas, la seguridad del personal o continuidad en la prestación del servicio y de los procesos críticos del ICETEX para prepararse, responder y recuperarse dentro de los tiempos y los niveles considerados como aceptables para el Instituto.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Preparar a la organización frente a eventos de interrupción.
- Lograr la oportuna recuperación de los procesos y servicios críticos, protegiendo la integridad las personas y activos de la entidad en forma adecuada.
- Disminuir la probabilidad de interrupciones de la operación de los procesos críticos de la entidad.
- Mitigar los impactos derivados de eventos de interrupción prolongados.
- Facilitar la toma de decisiones en caso de interrupción o contingencia para evitar fallas en los servicios.
- Asignar roles y responsabilidades al personal designado.
- Cumplir los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, u otro ente de control.

## 3. ALCANCE

Inicia con el análisis de los impactos al negocio, los riesgos de interrupción, la definición de roles, responsabilidades y autoridades para la continuidad de negocio, la determinación de estrategias y soluciones de continuidad, la respuesta a eventos de interrupción de los procesos y servicios que afectan el cumplimiento del objeto social definido en la Ley 1002 de 2005 y finaliza con la mejora de la gestión de continuidad.

## 4. MARCO NORMATIVO

Norma	Descripción	Tipo
Circular 041/2007- SARO Reglas relativas a la administración del riesgo operativo de la Superintendencia Financiera de Colombia	<p>Ítem 3.1.1.1 Administración de la continuidad del negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las entidades deben definir, implementar, probar y mantener un proceso para administrar la continuidad de negocio que incluya la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal.</li> <li>Los planes de continuidad del negocio deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Haber superado las pruebas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia.</li> <li>Ser conocidos por todos los interesados.</li> <li>Cubrir por lo menos los siguientes aspectos: identificación de los riesgos que pueden afectar la operación, actividades a realizar cuando se presentan fallas, alternativas de operación y regreso a la actividad normal."</li> </ol> </li> </ul>	Obligatorio cumplimiento
Circular 038/2009 – Sistema de Control Interno	Implementar, probar y mantener un proceso para administrar la continuidad de la operación de la entidad para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso y capacidad de retorno a la normalidad.	Obligatorio cumplimiento
Circular 042/2012 requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones	Exigir que los terceros contratados dispongan de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados. Las entidades deberán verificar que los planes, en lo que corresponde a los servicios convenidos, funcionen en las condiciones pactadas.	Obligatorio cumplimiento
Circular 005 de 2019, Capítulo VI Reglas relativas al uso de servicios de computación en la nube.	Las entidades vigiladas deben considerar dentro del plan de continuidad del negocio la operación en la nube y realizar las pruebas que resulten necesarias para confirmar la efectividad de los procedimientos contingentes.	Buenas practicas
Norma Técnica Colombiana ISO 22301 versión 2019.	Sistemas de gestión de la continuidad del negocio, metodología del plan de continuidad de negocio	Buenas practicas

## 5. CONCEPTOS BÁSICOS<sup>[1]</sup>

- Amenaza:** causa potencial de un incidente no deseado, que podría resultar en daño a individuos, activos, un sistema u organización, el medio ambiente o la comunidad.
- Análisis de Impacto del Negocio:** proceso de análisis del impacto a lo largo del tiempo de una interrupción (en la entidad).
- Colaborador:** Término utilizado para referenciar a funcionarios y contratistas de la entidad.
- Contingencia:** posible evento futuro, condición o eventualidad.
- Continuidad de negocio:** capacidad de una organización para continuar la entrega de productos y servicios dentro de plazos aceptables a una capacidad predefinida durante una interrupción.
- Control:** Es el proceso, política, dispositivo, práctica u otra acción existente que actúa para minimizar el riesgo o potenciar oportunidades positivas.
- Disponibilidad:** La información debe estar en el momento y en el formato que se requiera ahora y en el futuro, igual que los recursos necesarios para su uso.
- Frecuencia:** Estimación de ocurrencia de un incidente en un periodo de tiempo determinado.
- Gestión de la continuidad de negocio:** proceso de implementar y mantener la continuidad de negocio.
- Impacto:** resultado de un evento que afecta a los objetivos. Es el efecto que causa la ocurrencia de un incidente o siniestro. La implicación del riesgo se mide en aspectos económicos, imagen reputacional, interrupción de las operaciones, consecuencias legales y afectación física a personas.
- Incidente:** evento que puede ser, o podría conducir a, una interrupción, pérdida, emergencia o crisis.
- Plan de continuidad de negocio:** información documentada que guía a una organización para responder a una interrupción y reanudar, recuperar y restaurar la entrega de productos y servicios de acuerdo con la continuidad de su negocio y objetivos (incluye los planes de contingencia).
- Plan de Recuperación de Desastres (DRP):** Es la estrategia que se sigue para restablecer los servicios de tecnología (red, servidores, hardware y software) después de haber sufrido una afectación por un incidente o catástrofe de cualquier tipo, el cual afecte la continuidad de negocio.
- Planes de contingencia:** Conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.
- Proceso crítico:** Proceso que afecta de forma directa la satisfacción del cliente, el cumplimiento regulatorio, la reputación y la eficiencia económica de la organización.
- Riesgo inherente:** Es el cálculo del daño probable a un activo de encontrarse desprotegido, sin controles.
- Riesgo residual:** Riesgo remanente tras la aplicación de controles.
- Riesgo:** Es la posibilidad de que eventos futuros den lugar a consecuencias adversas para la consecución de los objetivos del negocio.
- Sistema de gestión de la continuidad del negocio (BCMS):** parte del sistema de gestión general que establece, implementa, opera, supervisa, revisa, mantiene y mejora la continuidad de negocio.
- Vulnerabilidad:** Es una debilidad que se ejecuta accidental o intencionalmente y puede ser causada por la falta de controles, llegando a permitir que la amenaza ocurra y afecte

los intereses de la Institución. Ejemplos: Deficiente control de accesos, poco control de versiones de software, entre otros.

## 6. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Se entenderá en este documento que el Plan de Continuidad del negocio (BCP- Business Continuity Planning) busca sostener en niveles previamente definidos y aceptados, los procedimientos críticos del negocio a través de la estructuración de procedimientos e información, los cuales son desarrollados, compilados y mantenidos en preparación para su uso durante y después de una interrupción o desastre.

### 6.1 CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS

Corresponde al entendimiento del entorno de Icetex y los elementos internos y externos que pueden ser relevantes para el cumplimiento misional y que afecten la posibilidad de cumplir con resultados

#### 6.1.1 CONTEXTO DE ICETEX

ICETEX es una entidad del Estado que promueve la Educación Superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico. Igualmente, facilita el acceso a las oportunidades educativas que brinda la comunidad internacional para elevar la calidad de vida de los colombianos y así contribuir al desarrollo económico y social del país.

Su objeto social se establece como: El ICETEX tendrá por objeto el fomento social de la educación superior, priorizando la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos a través de mecanismos financieros que hagan posible el acceso y la permanencia de las personas a la educación superior, la canalización y administración de recursos, becas y otros apoyos de carácter nacional e internacional, con recursos propios o de terceros. El ICETEX cumplirá su objeto con criterios de cobertura, calidad y pertinencia educativa, en condiciones de equidad territorial. Igualmente otorgará subsidios para el acceso y permanencia en la educación superior de los estudiantes de estratos 1, 2 y 3.

Dando el cumplimiento de su objeto de acuerdo con la Ley 1002 de 2005, Artículo 4°- Operaciones autorizadas y que son ofrecidas por la Entidad a nivel nacional.

#### 6.1.2. PARTES INTERESADAS EN CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PARTE INTERESADA		TIPO DE PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MEDIOS DE RECOPIACIÓN DE RETROALIMENTACIÓN
JUNTA DIRECTIVA		INTERNA	Garantizar la adecuada prestación de los servicios Garantizar la continuidad de negocio. Y dar atención y prioridad a la productividad. Confidencialidad en negocios seguros y de bajo riesgo	Rentabilidad de la operación Crecimiento de la organización Aumento de beneficios Reducción de Costos Vinculación de nuevos usuarios	Informes y reportes financieros Indicadores de gestión Estado Financiero Balance general Acta de junta directiva en el cual se evidencie las decisiones tomadas.
ALTA DIRECCIÓN		INTERNA	Información concisa para toma de decisiones Garantizar la continuidad de negocio Transparencia Cumplimiento de requisitos de la legislación Información protegida de acceso no autorizado. Aumento de beneficios	Cumplimiento de metas Aprobación de los planes de continuidad de negocio Abrir nuevos nichos de mercado Mayor participación en sector gobierno	Reunión de revisión por la dirección Auditorías internas Informes de gestión
FUNCIONARIOS		INTERNA	Desarrollo personal y profesional Garantizar la continuidad de la operación Contar con los recursos necesarios para el desarrollo de las labores. Procesos y procedimientos definidos Formar y sensibilizar políticas y documentación de continuidad de negocio. Comunicación efectiva y asertiva para el buen desarrollo de actividades Sensibilizar al personal en continuidad de negocio	Seguridad a nivel laboral. Ambiente óptimo para el desarrollo de actividades Preservación del trabajo digno de los trabajadores y contratistas Fortalecer los tiempos de respuesta en los servicios de soporte y mantenimiento Capacitación frecuente en continuidad de negocio	Encuesta de satisfacción. Listas de asistencia donde se evidencia participación en actividades Obtener respuestas claras y precisas sobre inquietudes.
PROVEEDORES	PROVEEDORES GENERAL	EXTERNA	Cumplimiento de trámite en pagos. Tratamiento responsable de información. Conocimiento de las directrices de continuidad de negocio. Garantizar la continuidad del negocio y la disponibilidad de la información Cumplimiento eficiente sobre las obligaciones contractuales.	Alianzas estratégicas Comunicación externa efectiva. Obtener como resultado un beneficio mutuo entre las partes. Conocer el alcance la aplicabilidad de las directrices de continuidad de negocio. Minimizar riesgos por pérdida de continuidad. Uso indebido de información dando cumplimiento con la normatividad vigente y aplicable	Encuestas de satisfacción (proveedores) Indicadores de gestión Acuerdos de Nivel de servicio Evaluación y Seguimiento de proveedores estratégicos.
	PROVEEDOR CRÍTICO	EXTERNA	Garantizar la ejecución del cumplimiento de las actividades críticas contratadas. Conocimiento y aplicación de las directrices de continuidad de negocio.	Cumplimiento Eficiente y eficaz de las actividades delegadas en el marco de los AHS estipulados para tal objeto Obtener apoyo constante. Mejora de los Acuerdos de nivel de servicio en las diversas áreas.	Indicadores y reuniones de seguimiento a la gestión. Acuerdos de Nivel de servicio Evaluación y Seguimiento de proveedores estratégicos.
USUARIOS		EXTERNA	Garantizar la disponibilidad y calidad de los servicios prestados. Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio en los tiempos establecidos. Garantizar que la información esté disponible Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Cumplimiento contractual.	Cumplimiento de estándares de calidad. Comunicación asertiva. Cumplimiento de estándares reglamentarios. Cumplimiento de la promesa de valor Comunicaciones definidas en relación con sus solicitudes Acompañamiento permanente.	Encuestas de satisfacción Indicadores de gestión Acuerdos de Nivel de Servicio
ENTES LEGALES		EXTERNA	Garantizar la continuidad de los procesos. Brindar capacitaciones de riesgos con el fin de corregir de forma oportuna los riesgos Administrar el riesgo con respecto a la continuidad de negocio. Garantizar la disponibilidad de información. Actualización continua de información legal del sector	Cumplimiento de normas establecidas por el estado Anticipar a diversas indisponibilidad de la plataformas. Actualización de información documentada relacionada con los protocolos bajo condiciones adversas.	Auditorías de segunda y tercera parte, el cual verifica el cumplimiento de normas.
ORGANISMOS DE CONTROL		INTERNA	Generación clara de directrices de control (leyes, decretos y normatividad general)	Ejercicios de auditoría proactiva y constructiva	Informes de auditoría

## 6.2. LIDERAZGO Y ROLES Y RESPONSABILIDADES DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

La alta dirección debería demostrar liderazgo y compromiso; y debería asegurar la asignación y comunicación de responsabilidades y autoridades dentro de la gestión de continuidad.

Con el fin de mantener una adecuada gestión de la continuidad del negocio, ICETEX estable la siguiente estructura, que incluye la definición de los roles y responsabilidades.

Rol	Conformado por	Responsabilidades	Estrategia de respaldo
<b>Comité de Riesgos</b>	Personal de alto nivel	<p>Este comité tiene como propósito promover el desarrollo de los lineamientos de la gestión de la continuidad de negocio en ICETEX.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar los recursos necesarios y los daños ocasionados por el evento, para recuperar la operación en caso de presentarse un escenario de crisis que afecte la prestación del servicio, teniendo como base principal el personal, los procesos críticos, la infraestructura física y tecnológica que la soporta.</li> <li>Reducir al máximo el riesgo y la incertidumbre en la coordinación de la situación, éste debe tomar las decisiones "claves" durante los incidentes o eventos que puedan afectar la operación.</li> </ul>	En caso de ausencia temporal o parcial de cada uno de sus miembros se cuenta con un rol backup que asumen las funciones del principal.

Rol	Conformado por	Responsabilidades	Estrategia de respaldo
<b>Equipo de recuperación</b>	Líder de Recuperación Infraestructura Física (por Grupo Recursos Físicos)  Líder del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo)  Líder de Recuperación Tecnológica  Vicepresidentes de áreas misionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los Coordinadores de Recuperación son personas encargadas de liderar la recuperación de procesos de negocio críticos, basados en las estrategias de contingencia.</li> <li>Son el contacto directo entre los procesos de negocio y el Comité SARO-SARLAFT; además, colaboran con las decisiones tomadas por el responsable de Continuidad y el Comité SARO-SARLAFT durante la declaración y activación de la contingencia.</li> <li>Para el caso de tecnología, realizar las actividades necesarias para restablecer los sistemas que están a su cargo (voz, datos, aplicaciones, hardware y software) o realizando el respectivo escalamiento al proveedor crítico que administra el sistema para su pronto restablecimiento.</li> </ul>	No Aplica
<b>Equipo de apoyo, control y cumplimiento</b>	Jefaturas de Control interno, Oficina Asesora Jurídica.  Jefe Oficina de Riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serán los encargados de asesorar, apoyar a los responsables de continuidad de negocio, capacitar a los colaboradores de la compañía en las estrategias definidas por la gestión de Continuidad de Negocio.</li> <li>La Oficina de Riesgos tendrá a cargo las siguientes funciones:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir e implementar los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a gestionar efectivamente la continuidad en la Entidad.</li> <li>Suministrar los programas de capacitación.</li> <li>Coordinar, apoyar y hacer seguimiento a la gestión de continuidad en cada área.</li> <li>Guiar en el desarrollo de las diferentes etapas de la gestión de la continuidad.</li> <li>Apoyar en la generación de planes de continuidad de acuerdo con la criticidad del producto o servicio.</li> </ul> </li> </ul>	Para algunos roles se cuenta con un rol backup que asumen las funciones del principal.
<b>Responsables de Continuidad de Negocio</b>	Líderes de procesos y Líderes de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables de apoyar las actividades de continuidad, proponer estrategias de continuidad y evaluar con el Líder del Proceso su implementación al interior de cada área para dar continuidad a la operación de los procesos críticos.</li> <li>Estos a su vez tendrán el apoyo del personal que ejecuta los procedimientos al interior de cada área.</li> </ul>	Se cuenta con un rol backup de líderes de riesgos que asumen las funciones del principal en caso de su ausencia temporal o definitiva. (El listado de los líderes de riesgo y su backup lo podrá consultar en el procedimiento de estrategias de continuidad).

A continuación, se muestran los integrantes de los diferentes roles y la descripción de responsabilidades específicas de cada miembro

COMITÉ RIESGOS	ROLES DE CONTINGENCIA INTERRUPTIÓN	RESPONSABILIDADES EN CONTINGENCIA / INTERRUPTIÓN
<b>Presidente del Icetex o su delegado, quien presidirá el Comité</b>	Responsable de Continuidad de Negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderar las reuniones del Comité SARO – SARLAFT.</li> <li>Evaluar y aprobar los recursos requeridos para establecer y mantener la estrategia de recuperación y continuidad de la entidad.</li> <li>Delegar de manera expresa en el Comité SARO-SARLAFT, la responsabilidad de actualizar, mantener y probar los planes de continuidad de negocio.</li> <li>Monitorear los reportes sobre el estado de recuperación o evaluación durante una contingencia o interrupción.</li> </ul>

MacroProceso	Gestión y administración del riesgo		Proceso	Gestión de riesgos no financieros
	Jefe de Riesgos	Responsable Alterno de Continuidad		<ul style="list-style-type: none"><li>Presentar la gestión de continuidad de negocio al Comité SARO-SARLAFT.</li><li>Proponer instrumentos y metodologías para el desarrollo de las etapas de las fases de la gestión de continuidad.</li><li>Asumir el rol y cumplir con las funciones de responsable de Continuidad cuando éste no se encuentre disponible.</li><li>Apoyar la declaración de contingencia o interrupción ante un incidente.</li><li>Realizar las actividades que le sean asignadas por el responsable de Continuidad de Negocio.</li></ul>
	Secretaria General	L í d e r d e Administración L í d e r d e Recuperación Infraestructura Física (por Recursos Físicos) Coordinador Logístico (por Seguridad y Salud en el trabajo)		<ul style="list-style-type: none"><li>Gestionar el mantenimiento a las instalaciones para evitar incidentes por fallas técnicas y de infraestructura.</li><li>Gestionar la consecución y adecuación de los centros alternos de operaciones.</li><li>Coordinar el suministro de elementos esenciales como transporte, recursos de infraestructura e insumos críticos.</li><li>Mantener informado al Comité SARO-SARLAFT sobre incidentes por falta de suministros.</li></ul>
	Director de Tecnología	L í d e r d e Recuperación Tecnológica		<ul style="list-style-type: none"><li>Identificar los posibles riesgos de aspectos tecnológicos que afectan la disponibilidad de la operación normal de la Entidad.</li><li>Gestionar la consecución de los recursos para el Plan de Recuperación de Desastres (DRP).</li><li>Velar por la actualización del Plan de Recuperación de Desastres en los casos que se presenten situaciones como: cambios en los aplicativos, cambio en la infraestructura, roles y responsabilidades, disponibilidad de los recursos, entre otros.</li><li>Verificar que las actividades de ajuste sobre el plan, resultado de las pruebas, hayan sido ejecutadas e implementadas.</li><li>Liderar la recuperación tecnológica, basados en las estrategias de continuidad implementadas.</li><li>Comunicar a las personas que corresponda sobre la situación de contingencia tecnológica. Entrega los reportes correspondientes al Comité SARO-SARLAFT sobre el estado de la recuperación.</li><li>Colaborar en la comunicación a los proveedores de los temas o servicios de su competencia, sobre el estado de contingencia en que se encuentra la Entidad.</li></ul>
	Vicepresidente Financiero Vicepresidente de Crédito y Cobranza Vicepresidente de Fondos en Administración	Coordinadores de Recuperación		<ul style="list-style-type: none"><li>Identificar los posibles riesgos que afectan la continuidad de la operación normal de la Entidad y que ponen al descubierto debilidades del plan de continuidad.</li><li>Velar por la realización de las pruebas del plan de continuidad y revisar los resultados obtenidos en la misma.</li><li>Liderar las reuniones del equipo de recuperación, para diagnosticar y evaluar las interrupciones que están afectando la prestación del servicio.</li><li>Ejecutar los planes de contingencia ante el incidente presentado.</li><li>Mantener comunicación constante durante el estado de contingencia y entregar los reportes correspondientes al Comité SARO-SARLAFT sobre el estado de la recuperación de sus áreas.</li></ul>
	Jefe de Control Interno Jefe Oficina Asesora Jurídica Oficial de Cumplimiento Coordinador de riesgos no financieros Jefe oficina Asesora de Comunicaciones (Su participación será por solicitud del Comité de Riesgos)	Tareas de apoyo, control y cumplimiento  Comunicaciones internas y externas		<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar las actividades que le sean asignadas durante el evento de contingencia.</li><li>Advertir sobre riesgos que puedan afectar la disponibilidad en la prestación del servicio o la funcionalidad del plan.</li><li>Asesorar al Comité SARO-SARLAFT y específicamente al Responsable de Continuidad de Negocio en temas de comunicación en crisis.</li></ul>

Estrategia de respaldo de personal en caso de ausencia temporal o definitiva de algún miembro principal, asumirá las responsabilidades del principal:

Rol	Integrantes	Integrante suplente o alternativo
Responsable de Continuidad de Negocio	Presidente del ICETEX o su delegado, quien presidirá el Comité	Jefe de Riesgos
Responsable alternativo de	Jefe de Riesgos	Director de Tecnología



continuidad		
Líder de Administración Líder de Recuperación Infraestructura Física (por Recursos Físicos) Coordinador Logístico (por Seguridad y Salud en el trabajo)	Secretaría General	Asesor Técnico de Secretaría General
Líder de Recuperación Tecnológica	Director de Tecnología	Coordinador de Infraestructura
Coordinadores de Recuperación	Vicepresidente Financiero	Director de Contabilidad
	Vicepresidente de Crédito y Cobranza	Director de Cobranzas
	Vicepresidente de Fondos en Administración	Analista de Vicepresidente de Fondos en Administración
Tareas de apoyo, control y cumplimiento	Jefe de Control Interno	Coordinador de la Oficina de Control Interno
	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Analista de Oficina Asesora Jurídica
	Oficial de Cumplimiento	Coordinador de Riesgos No Financieros
	Coordinador de Riesgos No Financieros	Contratista de Continuidad de Negocio

### 6.3. POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Esta política aplica a todos los funcionarios, sistemas de información, procesos y/o terceros del Icetex, que tengan o puedan influir en la continuidad de negocio de los servicios críticos del Instituto y en los de sus usuarios que se definan contractualmente.

El Instituto, con el objetivo de garantizar su continua prestación de servicios, define las directrices a seguir, antes, durante y después ante cualquier interrupción que afecte los procesos críticos de negocio, alterando la operación interna, la de sus usuarios y la continuidad de negocio, basándose en el correspondiente análisis de riesgos e impacto al negocio, identificando los escenarios y estrategias óptimas que resguarden los servicios críticos contra desastres y fallas, mediante planes de continuidad que permitan la operación constante a niveles predefinidos y restablecimiento de los servicios, velando en primera instancia por salvaguardar la vida humana, la protección del medio ambiente, la protección de los activos de la empresa y la continuidad de las operaciones.

La presente directriz, con el respaldo de la Presidencia se sustenta en el conjunto de los siguientes principios y compromisos:

- La protección y seguridad de las personas es la primera premisa y el objetivo prioritario, tanto en situación normal como en situación de crisis derivada de un desastre.
- La designación de representantes en los diferentes procesos y áreas que, con su experiencia y conocimiento, apoyen en la elaboración, implantación, revisión, prueba y actualización de los Planes de Continuidad de Negocio definidos en el Instituto.
- El diseño y establecimiento de Planes de Continuidad de Negocio, teniendo en cuenta las áreas, proveedores y servicios críticos, empleando las mejores prácticas para la asignación de recursos y procedimientos adecuados y proporcionados.
- La inclusión de criterios de seguridad, privacidad y fiabilidad que garanticen de forma razonable la continuidad de los servicios críticos proporcionados por terceros, en caso de su externalización.
- La inclusión de lineamientos de comunicación apropiados, tanto internos como externos dentro de los Planes de Continuidad de Negocio, que posibiliten la correcta ejecución de estos, así como el suministro oportuno de información a todas las partes interesadas.
- La comunicación a todo el personal de sus responsabilidades y de los procedimientos que le competen, en el marco de la continuidad de negocio, mediante labores de concienciación y formación.
- La inclusión de la continuidad de negocio como parte fundamental del Sistema Integrado de Gestión y los procesos del Icetex, contemplando la realización de revisiones, pruebas y actualizaciones de los Planes de Continuidad de Negocio de forma periódica, ante cambios significativos de estos o del Instituto, a fin de mantener un proceso de mejora continua de los mismos.
- Diseñar e implementar los lineamientos y actividades para minimizar la frecuencia de interrupciones de la operación y asegurar una pronta restauración de estas, cumpliendo con las obligaciones aplicables y vigentes de tipo legal, regulatorio y contractual.

### 6.4. PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN.

A continuación, se definen los lineamientos metodológicos para la gestión de la continuidad del negocio en la entidad.

#### 6.4.1. ANÁLISIS DE IMPACTO EN EL NEGOCIO

- El Icetex logra su propósito mediante la entrega de su servicio a los usuarios. Por consiguiente, es importante crear una comprensión de los impactos adversos que, a lo largo del tiempo, tendría la interrupción de la entrega de esos servicios (y de las actividades que los respaldan) en la organización y en las partes interesadas.
- El Instituto implementa y mantiene un proceso de análisis sistemático de los impactos en el negocio.
- El análisis de impacto en el negocio le permite al Icetex establecer prioridades para reanudar las actividades que se han interrumpido. Su principal objetivo es permitir que se



identifique y clasifique como "priorizada" toda actividad que pueda necesitar una acción urgente cuando se haya visto interrumpida porque si no se reanuda rápidamente podría dar lugar a niveles inaceptables de impacto adverso.

- El proceso de análisis de impacto en el negocio es la base para determinar las prioridades y los requisitos de continuidad de negocio.
- El proceso incluye la definición de criterios de evaluación para el análisis de impacto en el negocio, incluidos los tipos de impacto y los plazos que se deberían considerar. Ambos se basan en el contexto, los objetivos de negocio y las metas del Icetex y tiene en cuenta las necesidades de las partes interesadas. Los criterios de evaluación se deben revisar mínimo una vez al año y durante cualquier cambio significativo de la entidad.

## 6.4.2. LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

Identifica, analiza y evalúa el riesgo de interrupción e identifica las opciones de tratamiento de los riesgos a través de la metodología de gestión del riesgo que tiene implementado el Instituto.

## 6.4.3. ESCENARIOS DE INTERRUPCIÓN

Los escenarios son los eventos que podrían generar una situación de interrupción con las condiciones que los describen y que para efectos de planeación permiten desarrollar los protocolos de respuesta y/o comunicaciones correspondientes, por lo tanto son la base para poder identificar las soluciones que deben ser viables a implementar para el Icetex; y para realizar ejercicios con el fin de responder adecuadamente ante una interrupción real y mejorar la toma de decisiones ante situaciones de alta incertidumbre.

### Categorías de escenarios de interrupción

Categoría de eventos	Descripción
Indisponibilidad del Talento Humano	Ausencia o Indisponibilidad del personal debido a pandemias, intoxicaciones, enfermedades, contaminaciones o contagios masivos u otra tipología declarada por la Organización Mundial de la salud OMS, afectaciones masivas por vandalismos, asonadas y desastres naturales, incapacidades, licencias, capacitaciones o ausencias parciales. El escenario de ausencia de personal hace referencia a los colaboradores (funcionarios contratistas) de Icetex no del personal del proveedor.
Indisponibilidad de la Infraestructura Física	Indisponibilidad de la infraestructura física debido a contaminación del sitio por epidemias, pandemias, virus, u otros que catalogue la OMS, fallos internos, inundación, incendios, fallencias con el sistema eléctrico, desastres naturales, manifestaciones, asonadas u otros.
Indisponibilidad de la Infraestructura Tecnológica	Indisponibilidad de hardware o software o interrupción prolongada de las comunicaciones u otras aplicaciones.
Indisponibilidad de Proveedores	Las actividades realizadas por proveedores críticos o los productos o servicios suministrados por los mismos se ven interrumpidas por la indisponibilidad del proveedor.
Ataques Cibernéticos	Actividades realizadas por proveedores críticos se ven interrumpidas por la indisponibilidad del proveedor.

## 6.4.4. ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD

El Icetex determina, planifica, implementar y controlar los procesos necesarios para establecer y mantener una gestión de continuidad de negocio que cumpla con los requisitos aplicables e implementar las acciones determinadas para los riesgos.

Las estrategias de continuidad de negocio comprenden las soluciones necesarias para cumplir con los requisitos de continuidad de negocio.

Las soluciones de continuidad de negocio incluyen enfoques, disposiciones, métodos, procedimientos, tratamientos y acciones que pueden ponerse en práctica para implementar las estrategias de negocio. Las soluciones se pueden utilizar para más de una estrategia.

La determinación y selección de la estrategia de continuidad de negocio en Icetex incluye opciones de estrategia para:

- proteger actividades prioritarias;
- estabilizar, continuar, reanudar y recuperar las actividades prioritarias;
- mitigar, responder y gestionar impactos.

El proceso de determinación y selección de la estrategia de continuidad de negocio da lugar a capacidades que la organización puede implementar y mejorar con el tiempo para mitigar los efectos del riesgo relacionado con la alteración y mejorar la capacidad de responder y recuperarse de un incidente perturbador, en consonancia con los requisitos de continuidad de negocio.

El Icetex determina y selecciona de la estrategia de continuidad de negocio, incluida la revisión y aprobación de las soluciones recomendada para:

- proteger actividades prioritarias;
- estabilizar, continuar, reanudar y recuperar las actividades prioritarias, las dependencias y los recursos que se han alterado.

## 6.5. LINEAMIENTOS GENERALES DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Los planes de continuidad de negocio establecen la forma en que los equipos responderán a las interrupciones y reanudarán las actividades dentro del alcance de la continuidad

de negocio.

El plan de continuidad de negocio está orientado a la protección de las personas, así como al restablecimiento oportuno de los procesos y servicios críticos e infraestructura, frente a eventos de interrupción o desastre, los cuales deben ser recuperados dentro de los márgenes de tiempo requeridos en el análisis de impacto del negocio.

Todo el personal de la Entidad debe estar capacitado en los procedimientos definidos y conocer claramente los roles y responsabilidades que le competen en el marco de la continuidad de negocio, mediante labores periódicas de formación, divulgación y prueba de los Planes de Continuidad de Negocio.

El Icetex debe contar con una estructura de respuesta apoyada por planes y procedimientos de continuidad de negocio para:

- Controlar la respuesta a la interrupción;
- Comunicarse efectivamente con las partes interesadas;
- Utilizando soluciones de continuidad de negocio para reanudar las actividades.

El Plan de Continuidad de Negocio se debe revisar una vez cada año. Sin embargo, los factores que pueden influir revisiones extraordinarias pueden ser:

- Nuevos requerimientos legales aplicables
- Nuevos productos
- Nuevo hardware, plataformas, aplicativos u otros cambios de tecnología (Sistemas Operativos, Bases de Datos, Canales de comunicación de datos, Canales de comunicación de voz, Servicios de Directorio Activo, entre otros).
- Modificaciones a servicios de un proveedor de servicios críticos. Quiebra y/o cambio de un proveedor crítico
- Cambio de instalaciones.
- Cambios significativos o transferencia de roles en el personal administrativo y/u operativo. Cambios en el personal o reubicación de este. Transferencia de funciones entre sitios existentes. Consolidación o tercerización de funciones
- Resultados de las pruebas del Plan de Continuidad de Negocio.
- Cambios en los procesos Sistema de Gestión de Calidad y Procesos.

Los jefes de área deben designar un Líder de Riesgos, quien es responsable de apoyar las actividades de la administración de continuidad de negocio para el área que representa.

Las etapas de la administración de continuidad deben ser ejecutadas por cada una de las áreas de la Entidad, con la guía y coordinación de la Oficina de Riesgos.

- El análisis de impacto del negocio debe actualizarse como mínimo una vez al año o cada vez que un Líder de Proceso lo requiera, teniendo en cuenta los cambios del Instituto y sus necesidades.
- El monitoreo a los riesgos de continuidad se efectuará de manera semestral.
- Pruebas anuales deben realizarse a todos los planes de contingencia definidos.
- Las estrategias se revisarán cada vez que el Líder del Proceso lo considere o como resultado del análisis de riesgos se determine el ajuste o implementación de estrategias de contingencia.

La Entidad ha definido como el nivel máximo de aceptación del riesgo residual, la clasificación de Tolerable.

Se establecen planes de contingencia sobre los recursos que soportan los procedimientos identificados como críticos a través de la aplicación del análisis de impacto de negocio y la revisión de riesgos de continuidad. Estos planes incluirán los criterios de seguridad de la información y protección de datos personales.

Los procesos / servicios del Instituto que sean desarrollados por terceros contratados deben disponer de planes de continuidad, para lo cual el funcionario interventor del contrato debe solicitar este documento y remitirlo a la Oficina de Riesgos, donde se analizará la cobertura de este. Adicionalmente, se debe verificar que los planes, en lo que corresponden a los servicios convenidos, funcionen en las condiciones esperadas, donde la Oficina de Riesgos debe coordinar con el área responsable del contrato la ejecución de pruebas a dicho plan.

En caso de presentarse un incidente significativo se deben aplicar los mecanismos de comunicación apropiados, tanto internos como externos, apoyándose en el Manual de comunicación en situación de crisis de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Los incidentes que afecten la continuidad de la operación deben atenderse de acuerdo con lo descrito en procedimiento establecido.

Los planes de contingencia operativos que se elaboren deberán diseñarse acorde a lo descrito en el procedimiento establecido.

### 6.5.1. COBERTURA DE LOS PLANES

Los planes de continuidad de negocio deberían abordar todos los aspectos de la respuesta a un incidente y deberían ser específicos para los equipos que los utilizarán.

Por lo tanto, puede ser beneficioso:

- involucrar a una amplia gama de personal, incluyendo equipos de especialistas, en el desarrollo de planes de continuidad de negocio;
- utilizar la retroalimentación de los ejercicios y aprovechar las lecciones aprendidas de las interrupciones.

Los plazos y los niveles de desempeño deberían basarse en la información reunida durante el análisis de impacto en el negocio y la selección de estrategias y soluciones de continuidad de negocio.

### 6.5.2. USABILIDAD

Como ocurre con cualquier forma de información documentada, el Icetex debe asegurar que los planes de continuidad de negocio sean utilizables y estén disponibles en el momento y lugar en que se necesiten. Para asegurar que el funcionamiento de los planes de continuidad de negocio no se vea afectado negativamente por la interrupción, es posible que la organización tenga que tomar precauciones (por ejemplo, separar los equipos y los sistemas de las TIC recuperados en varios lugares).

### 6.5.3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Con el objetivo de facilitar la consulta al interior de la entidad y la practicidad para la actualización individual de cada documento por el área responsable del mismo, se propone la siguiente estructura documental la cual está alineada al Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Documentos que hacen parte del plan de continuidad de negocio y sus responsables:

Tipo de documento	Nombre del documento	Área responsable de su emisión y actualización
Manual	Manual de Administración del Plan de Continuidad de negocio	Oficina de Riesgos
Procedimiento	Procedimiento del Análisis de impacto del Negocio	Oficina de Riesgos
	Procedimiento Gestión de Riesgos PCN	
	Procedimiento estrategias de Continuidad	
	Procedimiento de ejercicios y pruebas de contingencia / continuidad	
	Procedimiento Manejo de incidentes de contingencia y continuidad	
	Procedimiento documentación planes de contingencia operativos y planes complementarios al PCN	
Guía	Guía para la documentación de planes de contingencia operativos	Oficina de Riesgos
Formato	Formato plan de contingencia operativo	Oficina de Riesgos y Oficina Comercial y de Mercadeo
Procedimiento	Procedimiento Diseño y construcción del plan de contingencia en CEP	
Guía	Guía para el diligenciamiento de la matriz de riesgos de PCN en CEP	
Formato	Formato matriz de riesgos PCN en CEP	Dirección de Tesorería
Planes de Contingencia Operativo	Plan de contingencia del proceso de subastas ascendente para los recursos de cuentas abandonadas	
	Plan de Contingencia TAE	
	Plan de Contingencia trabajo remoto	
	Plan de Contingencia Ordenes de Pago	
	Plan de Contingencia procedimiento consulta de archivo	Grupo Gestión Documental
	Plan de Contingencia procedimiento Administración del archivo central	
	Plan de Contingencia procedimiento Administración del archivo de gestión	
	Plan de Contingencia procedimiento transferencia documental al archivo histórico	
	Plan de Contingencia expedición del certificado presupuestal ante la imposibilidad de operar en Apoteosys	Grupo de Presupuestos
	Registro presupuestal de compromisos y de obligaciones ante la imposibilidad de operar Apoteosys	
Plan Complementario	Planes de Contingencia Tecnología	Dirección de Tecnología
	Planes de contingencia procedimiento correspondencia externa	Grupo de Correspondencia
	Plan de contingencia ante el escenario de pandemia	Oficina de Riesgos
	Plan de recuperación de desastres de TI	Dirección de Tecnología
	Plan de emergencias	Grupo Talento Humano-Seguridad y Salud en el trabajo
	Plan de manejo en crisis	Oficina Asesora de Comunicaciones

#### 6.5.4. RESPUESTA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Esta fase corresponde a la ejecución del plan de continuidad de negocio, teniendo los siguientes elementos.

- Análisis de impacto de negocio
- Gestión de riesgos
- Diseño de estrategias de continuidad
- Entrenamiento o capacitación

#### 6.5.5. SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

En el éxito de la Gestión de Continuidad de Negocio es fundamental contar con la participación y el compromiso del personal involucrado en el mismo. La administración de continuidad debe asegurar que todos los funcionarios involucrados reciban sensibilización sobre los procedimientos a seguir en caso de incidentes o desastres, lo cual permite tomar conciencia de la importancia del plan, ya que serán los encargados de ponerlos en funcionamiento en caso de presentarse un evento no deseado. A los jefes de las áreas también se les capacita y concientiza, ya que son los responsables de la correcta ejecución de los planes.

La Oficina de Riesgos escenarios de sensibilización, para que sean ofrecidos a todo el personal a través de la Secretaría General Grupo de Talento Humano.

Dentro de la política de capacitación se contempla suministrar a los colaboradores capacitación anual de Plan de Continuidad de Negocio, así como en el proceso de inducción y reintroducción.

## 6.5.6. PRUEBAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

El Icetex prueba la efectividad de las estrategias, soluciones, y planes para permitir el continuo mejoramiento de la gestión de Continuidad de negocio. Esta etapa da al Instituto la oportunidad de identificar y prevenir problemas y fallas de manera que puedan ser atendidas, preparando el negocio para el evento real.

La gestión de continuidad de negocio incluye el programa de ejercicios que le permite al Icetex validar la eficacia de las soluciones, planes y procedimientos que se han puesto en marcha. Un programa de ejercicios también ofrece oportunidades para que la organización:

- 1) promueva la toma de conciencia del personal y el desarrollo de competencias;
- 2) asegure que sus planes y procedimientos de continuidad de negocio sean completos, actuales y apropiados;
- 3) mejore su continuidad de negocio.

Las soluciones de continuidad de negocio de una organización no pueden considerarse fiables hasta que se ejerciten manteniendo su vigencia. El entrenamiento desarrolla el trabajo en equipo, la competencia, la confianza y el conocimiento, y debería incluir a quienes podrían ser requeridos para utilizar estas soluciones.

## 6.5.7. REVISIONES Y ACTUALIZACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Es la revisión periódica mínimo una vez al año, de lineamientos, planes de continuidad y planes de contingencia, capacitación a personal para que la documentación de gestión de continuidad de negocio permanezca actualizada con el objetivo de ser capaz de lograr la recuperación de actividades de misión crítica dentro de los objetivos de tiempo de recuperación asegurando una continuidad de sus servicios y productos. Teniendo en cuenta el resultado de las pruebas, las revisiones efectuadas por los equipos en donde se identifican las debilidades y la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas a que haya lugar.

En caso de que se concluya que no es necesario realizar cambios en los documentos, estos mantendrán sus versiones y se dejará acta como constancia de dicha revisión.

## 7. PLANES COMPLEMENTARIOS

El plan de continuidad de negocio de ICETEX se relaciona directamente con otros planes los cuales complementan y apoyan la respuesta general de continuidad de negocio, sin embargo, las responsabilidades de estos recaen en el Grupo de Talento Humano Seguridad y Salud en el Trabajo, la Dirección de Tecnología - Grupo de Infraestructura y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

### 7.1. PLAN DE EMERGENCIAS

Se refiere un plan de emergencia 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

Responsable: Seguridad y Salud en el Trabajo

### 7.2. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES DE TI

Se refiere a un plan enfocado en Tecnología diseñado para restaurar la operatividad del sistema, aplicación o facilidad de cómputo objetivo en un sitio alternativo después de una emergencia, orientado a responder a eventos importantes, usualmente catastróficos que niegan el acceso a la facilidad normal por un período extendido.

Responsable: Dirección de Tecnología.

### 7.3. PLAN DE MANEJO DE CRISIS

Documento que contiene los procedimientos internos y externos que ICETEX gestiona el manejo de una crisis, durante y después de la misma; un buen manejo de la crisis minimiza los impactos de una interrupción.

Este plan debe estar coordinado con los demás planes para asegurar que sólo comunicados aprobados sean divulgados y que solamente el personal autorizado sea el responsable de responder las diferentes inquietudes y de diseminar los reportes de estado a los empleados y al público en general.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

[1] ISO 22300:2021. Seguridad y resiliencia: vocabulario

Anexos:

[Certificación Plan de continuidad del negocio.pdf](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, ene 28 2025 03:48 p.m.

[M14 Manual de Administracion de Continuidad de Negocio V4.pdf](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, ene 28 2025 04:06 p.m.

Modificaciones

- Descripción de cambios
- 1. Se modifican y ajustan los objetivos
  - 2. Del marco normativo se elimina la norma ISO 270001
  - 3. Para los conceptos básicos se realiza un ajuste
  - 4. Para el plan de continuidad del negocio se modifican las fases, se eliminan las imágenes, se realiza un ajuste general en su descripción

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-12-16	4	<div>1. Se modifican y ajustan los objetivos</div> <div>2. Del marco normativo se elimina la norma ISO 270001</div> <div>3. Para los conceptos básicos se realiza un ajuste</div> <div>4. Para el plan de continuidad del negocio se modifican las fases, se eliminan las imágenes, se realiza un ajuste general en su descripción</div>
2020-12-16	3	<div>Se realizaron cambios en:</div> <div>6. Plan de Continuidad de Negocio 6.1 Fase 1: Entender la organización</div> <div>6.1.1 Contexto de ICETEX</div> <div>6.1.2 Definición de roles y responsabilidades de la administración del plan de continuidad de negocio</div> <div>6.1.3 Lineamientos generales del plan de continuidad de negocio</div> <div>6.2 Fase 2: Determinar la estrategia de gestión de continuidad de negocio</div> <div>6.2.1 Estructura documental del plan de continuidad de negocio.</div> <div>6.2.2 Crear los procedimientos y planes de contingencia</div> <div>6.3 Fase 3: Desarrollar e implementar la respuesta de la gestión de continuidad de negocio.</div> <div>6.3.1 Análisis de impacto del negocio (BIA)</div> <div>6.3.2 Gestión de riesgos.</div> <div>6.3.3 Diseño de estrategias.</div> <div>6.3.4 Capacitación</div> <div>6.4 Fase 4: Mantener y Probar</div> <div>6.4.1 Pruebas de continuidad de negocio</div> <div>6.4.2 Revisiones al plan de continuidad de negocio</div> <div>7. Planes complementarios de continuidad de negocio Que en sesión de Junta Directiva Ordinaria de fecha 25 de noviembre de 2020, la Junta aprobó la actualización del Manual de Administración del Plan de Continuidad de Negocio. Que, en mérito de lo expuesto, ACUERDA: ARTÍCULO 1. Adoptar la actualización del Manual de Administración del Plan de Continuidad de Negocio de ICETEX, el cual desarrolla los siguientes aspectos: 1. Introducción 2. Objetivos 2.1 Objetivo general 2.2 Objetivos específicos 3. Alcance 4. Marco normativo 5. Conceptos básicos 6. Plan de continuidad de negocio 6.1 Fase 1: entender la organización 6.1.1 Contexto de ICETEX 6.1.2 Definición de roles y responsabilidades del plan de continuidad de negocio 6.1.3 Lineamientos generales del plan de continuidad de negocio 6.2 Fase 2: Determinar la estrategia de gestión de continuidad de negocio 6.2.1Estructura documental del plan de continuidad de negocio.</div> <div>6.3 Fase 3: Desarrollar e implementar la respuesta de gestión de continuidad de negocio</div> <div>6.3.1 Análisis de impacto de negocio - BIA 6.3.2 Gestión de riesgos</div> <div>6.3.3 Diseño de estrategias de continuidad</div> <div>6.3.4 Entrenamiento o capacitación 6.4 Fase 4: Mantener y probar</div> <div>6.4.1 Pruebas de continuidad de negocio</div> <div>6.4.2 Revisiones al plan de continuidad de negocio</div> <div>7. Planes complementarios de continuidad de negocio</div>

MacroProceso	Gestión y administración del riesgo	Proceso	Gestión de riesgos no financieros
--------------	-------------------------------------	---------	-----------------------------------

	7.1 Plan de emergencias 7.2 Plan de recuperación de desastres de TI 7.3 Plan de manejo de crisis 7.3.1 Objetivos plan de manejo de crisis 7.3.2 Alcance plan de manejo de crisis
2018-4- 2 10	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modifica el Numeral 3 - Alcance.</li><li>- Se modifica la redacción del Numeral 6.1. - Lineamientos. y se incluyen otros lineamientos.</li><li>- Se incluye la norma ISO 27001:2013, Anexo A-17, en el Numeral 6.2. - Normas externas.</li><li>- Se modifica la redacción del Numeral 6.3.1. A) Roles y responsabilidades.</li><li>- Se modifica la redacción del Numeral 6.4. Elementos que conforman la administración de continuidad de negocios.</li><li>- En los siguientes numerales se suprimen los formatos del manual: Numeral 7.1.1. ii) - Etapa BIA Numeral 7.1.3 D) - Etapa de Estrategia Numeral 7.1.4 E) - Etapa de Prueba</li><li>- Se modifica la redacción de la metodología de riesgos, enfocándose en la identificación de los riesgos a partir de sus causas en el Numeral 7.1.2. - Etapa de Análisis de Riesgos.</li><li>- Se modifica la redacción de estrategia teniendo en cuenta la actualización del anexo del PCN, en el Numeral 7.1.3. - Etapa de Estrategia.</li><li>- El refuerzan los anexos de estratégica tecnológica y estrategia de contingencia manual por el documento técnico "Plan de Continuidad de Negocio" que contiene los procedimientos e información detallada que será usada ante la ocurrencia de un incidente disruptivo, y que contribuirá a que la organización siga desarrollando sus procedimientos críticos a un nivel aceptable predefinido. En el Anexo Plan de Continuidad del Negocio.</li></ul>
2013-7- 1 16	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI