

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	1 de 20

PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Aipe - COOPEA IPE, en uso de sus facultades legales estatutarias y,

CONSIDERANDO

1. Que es atribución del Consejo de Administración, aprobar el Plan de continuidad del negocio de LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE A IPE "COOPEA IPE" y controlar el cumplimiento estricto de las políticas aquí establecidas.
2. Que, se necesita tener un Plan de Continuidad del negocio que garantice la operación así mismo que contenga las políticas que se deben implementar, para responder a eventos que dificulten la normalidad en las operaciones de los procesos.
3. Que, como consecuencia de lo anterior,

ACUERDA

ARTÍCULO 1. Poner en vigencia el presente Plan de Continuidad del negocio para el desarrollo de la normal operación cuando se presente un evento, incidente o desastre, el cual se registrará por lo descrito en el presente documento y en lo no previsto en este por las leyes vigentes sobre la materia:

Introducción

Las empresas deben ser competentes para reaccionar, proteger y dar solución ante posibles incidentes de seguridad que pudieran dañar la operatividad o amenazar la continuidad del negocio. Teniendo en cuenta esto COOPEA IPE debe estar en la capacidad de dar una respuesta rápida y eficaz ante cualquier contingencia grave, de manera que pueda recuperar la actividad normal en un lapso tal que no se vea comprometida la operatividad del negocio.

En caso de un desastre, tener un Plan de Contingencia y Continuidad de Negocio resultará de manera favorable en la imagen y reputación de la Cooperativa, además de mitigar el impacto financiero y de pérdida de información.

Para ello, la cooperativa de ahorro y crédito LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE A IPE "COOPEA IPE" diseña el Plan de Contingencia y Continuidad de Negocio, donde reglamentará los mecanismos a poner en marcha en caso de un incidente grave de seguridad.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	2 de 20

El presente Plan de Continuidad del Negocio hace parte del Sistema de Gestión de Riesgo Operativo - SARO y constituye una herramienta que permite mitigar el riesgo ante la no disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de las operaciones.

Objetivo General

- Definir los niveles óptimos de preparación que LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE "COOPEA IPE" debe tener frente a los diferentes riesgos identificados en cada proceso, de manera que pueda responder a emergencias, interrupciones, o fallas presentadas en el desarrollo de sus operaciones permitiendo la continuidad del negocio.

Objetivos Específicos

- Disminuir los tiempos de interrupción en la prestación de los servicios.
- Proteger al personal y los activos de la Cooperativa
- Asegurar la continuidad de las operaciones
- Definir el proceso de toma de decisiones durante una contingencia
- Reducir los efectos negativos ocasionados por el caos
- Mantener el servicio al cliente.
- Minimizar la posibilidad de pérdida de información crítica para el negocio.


Alcance

El plan de continuidad del negocio para su inicio contará con la identificación y socialización de los elementos críticos, además identificará los posibles incidentes o desastre que puedan llegar a impedir la continuidad en la operatividad de la Cooperativa hasta finalizar con el análisis y acciones de mejora identificadas.

Conceptos Básicos

- > **Administración del Plan de Continuidad de Negocios:** Es un sistema administrativo integrado, transversal a toda la organización, que permite mantener alineados y vigentes todas las iniciativas, estrategias, planes de respuesta y demás componentes y actores de la continuidad del negocio. Busca mantener la viabilidad antes, durante y después de una interrupción de cualquier tipo. Abarca las personas, procesos de negocios, tecnología e infraestructura.
- > **Amenaza:** Persona, situación o evento natural del entorno (externo o interno) que es visto como una fuente de peligro, catástrofe o interrupción. Ejemplos: inundación, incendio, robo de datos.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	3 de 20

- **Análisis de Impacto del Negocio (BIA):** Es la etapa que permite identificar la urgencia de recuperación de cada área, determinando el impacto en caso de interrupción.
- **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.
- **Incidente de Trabajo:** Es un evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y el cual puede causar interrupción o reducción en la calidad del servicio y en la productividad.
- **Plan de Continuidad de Negocio (PCN):** Conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar la operación, en caso de interrupción.
- **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 atente contra la continuidad del negocio.
- **Planes de contingencia:** Conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.
- **Problema de Continuidad de Negocio:** Es un evento interno o externo que interrumpe uno o más de los procesos de negocio. El tiempo de la interrupción determina que una situación sea un incidente o un desastre.
- **Riesgo:** Es la probabilidad de materialización de una amenaza por la existencia de una o varias vulnerabilidades con impactos adversos resultantes para la Entidad.
- **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.

Plan de Continuidad del Negocio

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE "COOPEA IPE" es consciente de las pérdidas que pueden ser ocasionadas por eventos que afecten la continuidad de su operación, teniendo esto claro ha desarrollado el Plan de Continuidad del Negocio en el cual examina, identifica evalúa los diferentes riesgos de los procesos críticos con que cuenta la organización, esto incluye entre otro el respaldo de la información, el actuar del factor humano y sobre todo como eje central la atención a sus asociados, clientes y comunidad en general permitiendo evaluar el restablecimiento de la operatividad en el menor tiempo posible.

1. Posibles causas de Interrupción

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	4 de 20

Dentro de las posibles causas de interrupción de la operación se encuentran factores externos (del entorno) o interno que pueden llegar a afectar la normalidad del negocio, para cada una de estas se plantea los diferentes planes de continuidad, entre estos factores tenemos los siguientes:

- **Ausencia de funcionario:** Ocurre cuando el funcionario que ejecuta un proceso no asiste al lugar de trabajo y no se cuenta con un reemplazo para desarrollar las actividades propias del cargo
- **Restricción de acceso al lugar de trabajo:** Ocurre cuando por algún evento como desastre natural, enfermedad contagiosa, pandemia, actividad terrorista, problemas de transporte, huelgas, entre otros, el personal no puede acceder a su lugar de trabajo.
- **Pérdida de conexión o problemas de los sistemas y/o elementos tecnológicos:** Ocurre cuando el hardware y/o software presenta falla(s) o se presenta una interrupción prolongada de los servicios de comunicaciones, ocasionada por diferentes factores entre ellos tenemos: datos corruptos, fallos de componentes, falla de aplicaciones y/o error humano, virus informáticos e interrupciones del fluido eléctrico a causa de los proveedores contratados.
- **Falta de Liquidez Inmediata en la oficina:** Ocurre cuando no se cuenta con los recursos necesarios para cubrir las operaciones diarias.
- **Contar con Proveedores Externos sin plan de contingencia definido:** Se presenta cuando una o varias actividades del proceso crítico son realizadas por el proveedor y cualquier falla de éste, generaría la no realización efectiva del proceso, por esto al momento de la celebración del contrato el proveedor además deberá anexar su plan de contingencia en caso de no contar con este documento deberá aceptar una cláusula de incumplimiento.
- **Ambientales – Naturales:** Son condiciones de la naturaleza que pueden causar daños a los activos, que no pueden ser controlados por el ser humano, entre ellos pueden ser: incendios, inundaciones, terremotos y desastres naturales.
- **Humanas:** Los eventos de riesgo o amenazas producidas por el talento humano pueden ser internas, externas, estructuradas y no estructuradas.
- **Tecnológicas:** Son eventos que afectan al proceso de tecnología de información, pueden ser con intención (ataques de red, accesos no autorizados, ejecución de software malintencionado, etc.), o sin ella (modificación de datos por accidente), se clasifican en: Errores y fallos no intencionados y Ataques Intencionados.
- **Industriales:** Las amenazas industriales pueden darse por polución, fallos de energía prolongados, derrame de líquidos y/o químicos, condiciones inadecuadas de temperatura y/o humedad, fallos de servicio de comunicación.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	5 de 20

3. Lineamientos del Plan de Continuidad del Negocio:

La administración de la cooperativa tiene como objetivo planificar las acciones necesarias para responder de manera eficiente ante cualquier incidente que se presente, por esto se han definido los siguientes lineamientos:

- El plan de continuidad de negocio está orientado a la protección de todos los funcionarios de la cooperativa independiente de su tipo de contrato, así como al restablecimiento oportuno de los procesos, servicios críticos e infraestructura, frente a eventos de interrupción o desastre.
- Todos los funcionarios de la cooperativa independiente de su tipo de contrato deben de estar entrenado y capacitado en los procedimientos definidos y conocer claramente los roles y responsabilidades que le competen en el marco de la continuidad del negocio.
- En caso de presentarse un incidente significativo se deben aplicar los mecanismos de comunicación apropiados, tanto internos como externos.
- Las etapas de la Administración de PCN deben ser ejecutadas por cada una de las áreas de la cooperativa, con la guía y coordinación de la dirección del SIAR.
- Las diferentes etapas que conforman la fase de Prevención deben ser ejecutadas con la siguiente frecuencia:
 - El análisis de impacto del negocio debe actualizarse como mínimo cada dos (2) años o cada vez que un Líder de Proceso lo requiera, teniendo en cuenta los cambios de la cooperativa y sus necesidades.
 - El monitoreo a los riesgos de continuidad se efectuará de manera trimestral.
 - Se deben realizar pruebas anuales a todas las estrategias de contingencia definidas.
 - Las estrategias se revisarán cada vez que los administradores de la cooperativa lo consideren o como resultado del análisis de riesgos se determine el ajuste o implementación de estrategias de contingencia.
- Los procesos críticos deben ser recuperados dentro de los márgenes de tiempo requeridos en los Planes de Continuidad del Negocio.
- Los procesos de la cooperativa que sean desarrollados por terceros contratados deben disponer de planes de continuidad, para lo cual la cooperativa en cabeza del gerente o funcionario encargado del contrato deben de solicitar este documento y se deberá analizar la cobertura de este.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	6 de 20

- Los planes de contingencia deben mantenerse actualizados, para lo cual se deben desarrollar, probar y de ser necesario mejorar de forma periódica o ante cambios significativos en políticas.
- Contará con un servicio de mantenimiento, aseguramiento y actualización de los equipos y software, realizando continuamente la revisión, prueba y, en su caso, mejora de forma periódica o ante cambios significativos en premisas, personas, procesos, tecnología o estructura organizativa. siendo necesario que en dicha revisión participen las áreas involucradas.

4. Estructura del Plan de Continuidad del Negocio

Para asegurar una eficaz administración de la continuidad del negocio se debe establecer una estructura, que incluye la definición de los roles y responsabilidades, tanto de los líderes de cada proceso, como de la Alta Gerencia.

4.1 Comité SIAR

La gestión de la continuidad de negocio requiere adecuar una estructura organizacional, encargada de promover el desarrollo de los lineamientos del PCN. Dado que el Comité SIAR realiza el monitoreo a la gestión del Sistema de Riesgo Operativo, también debe ser responsable de administrar la continuidad de la operación de la cooperativa y contarán con los siguientes roles.

Comité SIAR	Roles De Contingencia
Gerente	Director de continuidad
Subgerente Financiero	Director alterno de continuidad
Administrador de riesgos	Coordinador de recuperación

4.2 Funcionarios

Adicional a los integrantes del comité SIAR los funcionarios también deben velar por la continuidad de la operación, debido a esto los funcionarios serán un apoyo al comité SIAR y tendrán los siguientes roles frente al Plan de Continuidad del Negocio

Cargo	Roles De Contingencia
-------	-----------------------

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	7 de 20

Subgerente Administrativo	Líder de administración / Recuperación infraestructura física
Administrador de Créditos	Líder de recuperación tecnológica (Hardware/Software)
Administrador de Tesorería y Comercial	Líder de apoyo, control y cumplimiento
Administrador de Cartera	Coordinador de comunicaciones

4.3 Roles y Responsabilidades

Los roles y responsabilidades de los integrantes del Comité tanto principales y sus suplentes tienen las mismas responsabilidades.

a) Director de Continuidad: El Director de Continuidad es el encargado de dirigir y liderar todas las actividades del plan de continuidad del negocio. Es responsable de declarar la contingencia ante el escenario de interrupción del lugar de trabajo, con base en las decisiones tomadas por el Comité SIAR o en situaciones donde amerite realizar su activación inmediata.

Responsabilidades

- Delegar de manera expresa en el Comité SIAR, la responsabilidad de actualizar, mantener y probar el plan de continuidad.
- Evaluar y aprobar los recursos requeridos para establecer y mantener la estrategia de recuperación y contingencia de la cooperativa.
- Advertir sobre nuevos riesgos que afectan la continuidad de la operación normal de la cooperativa y que ponen al descubierto debilidades del plan de continuidad.
- Monitorear los reportes sobre el estado de recuperación o evaluación durante una contingencia.
- Velar por la seguridad del personal que actúa en el área del evento.
- Establecer los objetivos de recuperación y activar el plan de continuidad ante el escenario de interrupción de lugar, teniendo en cuenta el resultado de la evaluación.
- Velar por la ejecución del debido análisis causa/raíz del evento que ocasionó la contingencia.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	8 de 20

b). **Director Alterno de Continuidad:** Asumir el rol y cumplir con las responsabilidades de Director de Continuidad cuando éste no se encuentre disponible.

Responsabilidades

- Es responsable de declarar la contingencia ante un incidente tecnológico de algún aplicativo (*contingencia específica*), con base en el análisis realizado por la Dirección de Tecnología.
- Realizar las actividades que le sean asignadas por el Director de Continuidad.

c). **Líder Administrativo:** El Líder Administrativo ayuda a coordinar los aspectos logísticos internos cuando la entidad se encuentra operando bajo contingencia. Es quien ayuda a gestionar en cada una de las instalaciones el suministro de elementos esenciales para asegurar el desarrollo de la operación.

Responsabilidades

- Coordinar el suministro de elementos esenciales como transporte, recursos de infraestructura y papelería.
- Gestionar la consecución y adecuación de los centros alternos de operaciones según el plan de operaciones en contingencia.
- Mantener informado al Comité SIAR sobre incidentes por falta de suministros.

d). **Líder de Recuperación Tecnológica:** Es la persona encargada de liderar la recuperación tecnológica, basados en las estrategias de continuidad implementadas. Además, apoya las decisiones tomadas por el Director de Continuidad durante la declaración y activación de la contingencia.

Responsabilidades

- Liderar la recuperación tecnológica, basados en las estrategias de continuidad implementadas.
- Identificar los posibles riesgos de aspectos tecnológicos que afectan la continuidad de la operación normal de la entidad y que ponen al descubierto debilidades del plan de continuidad.
- Mantener comunicación constante entre Coordinadores de Recuperación del Negocio durante el estado de contingencia.
- 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, esto previa decisión y autorización del Director de Continuidad, mediante comunicado elaborado en conjunto.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	9 de 20

- Entregar los reportes correspondientes al Comité SIAR sobre el estado de la recuperación.
- Velar por la actualización de la Estrategia Tecnológica 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.
- Velar por la realización de las pruebas del plan de continuidad y revisar los resultados obtenidos en las mismas.
- Verificar que las actividades de ajuste sobre el plan, resultado de las pruebas, hayan sido ejecutadas e implementadas.

e). Coordinador de Recuperación: Los Coordinadores de Recuperación son personas encargadas de liderar la recuperación de procesos de negocio críticos, basados en las estrategias de contingencia. Son el contacto directo entre los procesos de negocio y el Comité SIAR; además, colaboran con las decisiones tomadas por el Director de Continuidad y el Comité SIAR durante la declaración y activación de la contingencia.

Responsabilidades

- Liderar las reuniones del equipo de recuperación, para diagnosticar y evaluar las interrupciones que están afectando la prestación del servicio.
- Ejecutar los planes de contingencia ante el incidente presentado.
- Identificar los posibles riesgos que afectan la continuidad de la operación normal de la cooperativa y que ponen al descubierto debilidades del plan de continuidad.
- Mantener comunicación constante durante el estado de contingencia.
- Colaborar en la comunicación a los proveedores sobre el estado de contingencia en que se encuentra la cooperativa, esto previa decisión y autorización del Director de Continuidad.
- Entregar los reportes correspondientes al Comité SIAR sobre el estado de la recuperación de sus áreas.
- Velar por la realización de las pruebas del plan de continuidad y revisar los resultados obtenidos en la misma.
- Verificar que las actividades de ajuste sobre el plan, resultado de las pruebas, hayan sido ejecutadas e implementadas.

f). Líder de apoyo, control y cumplimiento: Funcionario encargado de apoyar y establecer esquema de seguimiento operativo en la ejecución del PCN.

Responsabilidades

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	10 de 20

- Realizar las actividades que le sean asignadas durante la declaración de contingencia.
- Advertir sobre riesgos que puedan afectar la continuidad en la prestación del servicio o la funcionalidad del plan.

g). **Coordinador de Comunicaciones:** El funcionario encargado de coordinar los canales y las Comunicaciones, tiene la responsabilidad de asesorar en la comunicación del evento de interrupción a nivel interno (*funcionarios*) y a nivel externo (*asociados, proveedores, alianzas, organismos de control, entre otros*) de acuerdo con lo establecido en la gestión de la comunicación en situaciones de crisis.

Responsabilidades

- Realizar las actividades en temas de comunicación en momentos de crisis.

4.4 Líderes PCN

Cada área cuenta con un Líder de PCN, quien tiene las siguientes responsabilidades en la administración del plan de continuidad sobre los procesos y/o procedimientos a cargo:

- Actuar como punto focal del área para todos los asuntos de continuidad del negocio.
- Cumplir con las actividades y fechas establecidas del Cronograma de PCN.
- Mantener informados a todos los colaboradores de sus respectivas áreas, los planes de contingencia que les compete.
- Asegurar la aplicación correcta del PCN al interior del área o proceso.
- Revisar el impacto en el área durante el incidente.

4.5 Área de SIAR

El área de Riesgos tiene a cargo las siguientes funciones en el plan de continuidad:

- Definir e implementar los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a gestionar efectivamente el PCN.
- Suministrar los programas de capacitación de PCN.
- Coordinar, apoyar y hacer seguimiento a la gestión de PCN en cada área o proceso.
- Guiar en el desarrollo de las diferentes etapas del PCN.

Fases de implementación del Plan de Continuidad del Negocio

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	11 de 20

El Plan de Contingencia y Continuidad reúne un conjunto de actividades o procedimientos que facilitarán mantener el normal funcionamiento de la misionalidad de la cooperativa y la prestación de sus servicios.

FASE I: Análisis de impacto del Negocio (Business Impact Analysis)

Concepto

El análisis de impacto del negocio es una etapa que permite identificar la urgencia de recuperación de cada área, determinando el impacto en caso de interrupción. Esta actividad conlleva a identificar los procedimientos críticos, los recursos utilizados para soportar las funciones, así como sus proveedores, también determinar los sistemas críticos y estimar el tiempo que LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE “COOPEA IPE” puede tolerar en caso de un incidente o desastre.

Objetivo

El análisis de impacto del negocio se constituye en el pilar sobre el que se va a construir el plan de recuperación del negocio, es la guía que determina qué necesita ser recuperado y el tiempo requerido para recuperación.

Alcance

A través del desarrollo del BIA se obtiene la siguiente información:

- Evaluación de los procedimientos, donde se establece cuáles son primordiales para la continuidad de la cooperativa.
- Determinación de los impactos de una interrupción y cuando empiezan.
- Priorización y establecimiento del período de tiempo en el que los sistemas, aplicaciones y funciones deben ser recuperados después de una interrupción (RTO).
- Determinación del orden de recuperación.
- Establecimiento del tiempo máximo tolerable permitido de pérdida de información ante una interrupción en los sistemas de información (RPO).
- Definición de los recursos necesarios para el buen desarrollo de los procedimientos a nivel de: Tecnología, personal, infraestructura y soporte proveedores.

Pasos del análisis de impacto del negocio

Para desarrollar la fase de análisis de impacto del negocio se ha establecido cumplir con

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	12 de 20

los siguientes pasos:

1-Identificación de Procesos Críticos

Entender el negocio y obtener la relación de los procesos para realizar la evaluación del análisis de impacto del negocio. Identificar riesgos de procesos críticos que impactan el Core del negocio.

2-Tiempos (Ventanas) de Recuperación

Se estima el tiempo durante el cual un procedimiento puede estar sin operar antes de sufrir impactos considerables para LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE "COOPEA IPE". Con base en ello, se fija un Tiempo de Recuperación Objetivo (RTO), que concretamente se plantea un tiempo límite para que un servicio determinado vuelva a estar en funcionamiento, está asociado con el tiempo máximo de inactividad.

En consecuencia, la mayoría de las preguntas buscan determinar el tiempo en que se puede impactar los asociados por dejar de realizar el procedimiento ante una interrupción.

Identificación de Requisitos Mínimos

Identificar los requisitos mínimos para operar en términos de: recurso humano, tecnología, liquidez e infraestructura.

FASE II: Diseñar la estrategia

Concepto

Es necesario identificar las diferentes estrategias de continuidad y seleccionar las más adecuadas para LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE "COOPEA IPE", para lo cual el líder de cada área junto con el Comité de Riesgo analizará las variables de:

- Definición de los requerimientos mínimos.
- Definición de estrategias de continuidad.
- Definición de alternativas de recuperación.

Objetivos

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	13 de 20

- Permitir a la organización trascender ante la crisis y recomponerse en el menor tiempo posible, con un aceptable nivel de servicio.

- Garantizar que los colaboradores:

- o Estén protegidos.
- o Comprendan su papel o rol.
- o Saben a dónde ir en momento de crisis.
- o Saben qué hacer en momento de crisis.
- o Saben qué recursos necesitan para darle continuidad al negocio.
- o Entienden la secuencia de las tareas críticas.

- Ayudar a planificar la recuperación y reanudación de las operaciones.

- Validar asuntos de recuperación de LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE "COOPEA IPE", como:

- o Necesidades de telecomunicaciones durante y después del desastre.
- o Disponibilidad Plataformas.
- o Lugar alternativo para continuidad/recuperación y reanudación de la operación.

Alcance

La selección de los métodos alternativos de operación que deben ser utilizados ante una interrupción para mantener o reanudar las actividades de LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE "COOPEA IPE" y sus dependencias son:

- Ausencia de personal.
- Fallas o fraude tecnológico.
- Ausencia de liquidez para soportar la operación.
- Sitio alternativo de trabajo.

Estrategias por ausencia de personal

Se presenta cuando el colaborador que ejecuta los procesos no puede asistir a trabajar en un periodo determinado ya sea incapacidad por enfermedad, licencias, entre otras, para desarrollar las actividades propias de su cargo. Se debe cumplir con la siguiente cadena de comunicación:

- El colaborador ausente activa la Cascada Telefónica o de mensajes y se comunica con el jefe inmediato.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	14 de 20

- El jefe inmediato comunica el evento al jefe del Área y activa la contingencia por "Ausencia de Personal". Distribuye procesos claves o asigna funciones a los demás funcionarios. De ser necesario, solicita al subgerente de sistemas la reasignación de perfiles.
- El jefe inmediato confirma al jefe del Área la continuidad exitosa de los procesos. Adicionalmente se debe cumplir con las siguientes directrices:
 - Documentar el rol o actividades que el trabajador o reemplazo realiza dentro de un proceso determinado (*Manual de funciones y perfiles del cargo*).
 - Se debe elaborar un plan de Back up en caso de ausencia del personal, que exista otra persona que soporte la actividad que realiza el trabajador.
 - Contratar en la medida de lo posible y dependiendo del tiempo de ausencia un proveedor de servicios, trabajador temporal o en misión.

Estrategia ante fallas o vulnerabilidades tecnológicas.

Ante eventos que se materialicen relacionados a:

1. Disponibilidad de Servidores y seguridad e integridad de la información.
2. Disponibilidad de telecomunicaciones y electricidad.
3. Disponibilidad Servidor interno, Correo electrónico empresarial.
4. Disponibilidad Software Operativo.

A continuación, se detalla el procedimiento para el manejo de incidentes por problemas de sistemas.

Colaborador Del Área: Detalla en forma precisa el evento o incidente que se presenta e informa al Líder de PCN de la subgerencia de Sistemas.

Líder Del PCN Del Área: Verifica si el mismo evento se le está presentando a otros colaboradores de la misma área y si sus tareas afectan a otras dependencias, se debe validar con las mismas si el problema es general. Una vez tenga claridad sobre el evento que se está presentando y los colaboradores involucrados, debe clasificarlo teniendo en cuenta las siguientes definiciones para determinar si es un incidente o un problema:


o **Incidente:** Afecta puntualmente a una persona o grupo de personas.

o **Problema:** Afecta de manera general a toda la cooperativa y a los asociados.

- Envía al correo electrónico al Subgerente Administrativo informando el incidente de PCN.

Subgerente Administrativo

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	15 de 20

- Informa al Proveedor del Software para que proceda a realizar la respectiva verificación y dar solución al incidente

Proveedor de Software

- Define la solución al incidente (tiempo y estrategia de recuperación) y da respuesta sobre la gravedad del evento y tiempo de recuperación. Si el daño es importante, el Proveedor de Software en coordinación con el Subgerente Administrativo deciden la activación del plan de contingencia de tecnología afectado (servidores, backup, sistemas de recuperación de información, enlaces de comunicación), e informa al Director de Continuidad Alternos.

Estrategia ante ausencia de liquidez para soportar la operación

Ante una ausencia de liquidez, actuar según lo estipulado en el **MANUAL SARL**.

Estrategia de sitio alternativo de trabajo


La alternativa de traslado del personal se presenta en el evento que los colaboradores no puedan acceder a las instalaciones de la Cooperativa y de esta manera se afronta un evento de contingencia permitiendo la continuidad de las operaciones de los procesos críticos de La Cooperativa desde un sitio alternativo de operación.

Las alternativas podrán ser usadas simultáneamente dependiendo de la disponibilidad del proveedor en el momento de la interrupción de la cooperativa, además depende de la activación y número de procesos que se activen según el evento y el día en que se presente.

- Teletrabajo, desde que se disponga del servicio de internet, acceso a servidores y Core del negocio.
- No disponibilidad de servicios públicos básicos por un tiempo prolongado mayor a 2 días.
- En caso de falta de agua la agencia cuenta con tanque de agua que puede ofrecer servicio por un periodo aproximado de cuatro (4) días para solventar eventuales cortes del servicio de agua, así mismo se realiza la compra de agua en botellones para el consumo diario de los colaboradores de La Cooperativa.
- En caso de falta de electricidad La Cooperativa cuenta con una planta eléctrica con una autonomía de dos (2) días para soportar eventuales caídas del servicio de electricidad.

FASE III: Desarrollo del Plan de Continuidad del Negocio

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	16 de 20

Concepto

Los planes de continuidad son documentos donde se define la forma en que se utilizan las estrategias de continuidad definidas.

Objetivos

- Determinar roles y responsabilidades de las áreas durante y después de los incidentes.
- Establecer proceso de activación de la respuesta.
- Diseñar procedimientos de comunicación con empleados y partes interesadas.
- Continuar y recuperar actividades prioritarias en los plazos establecidos.
- Diseñar proceso para normalizar la operación después de que termine el incidente.

Planes de recuperación

Ausencia de personal: El responsable de ejecutar el plan de contingencia es la **Subgerencia Administrativa**, quien en conjunto con el Líder del proceso vinculado analizan las actividades y responsabilidades que tiene el puesto de trabajo y que se cumpla con el perfil necesario para no afectar la operación.


Tiempo requerido: 1 día cuando se cuenta con un back up y el tiempo de vinculación aproximadamente tardaría 20 días para estar en capacidad de atender las labores.

Fallas tecnológicas: El responsable de ejecutar el plan de contingencia es la **Subgerencia Administrativa**, quien se encarga de llevar a cabo las distintas actividades de identificación de fallas y restablecimiento del servicio.

Tiempo requerido: Dependiendo la falla que se presente en el servicio, toma distintos periodos de restablecimiento.

Ausencia de liquidez para soportar la operación: El responsable de ejecutar el plan de contingencia es el **Comité de Riesgo de Liquidez y la Subgerencia Financiera**, quienes se encargan de realizar seguimiento a indicadores de riesgo (IRL y Brecha de Liquidez), y en caso de identificar una señal de alerta, ponen en marcha lo establecido en el plan.

Tiempo requerido: entre 1 día y 3 meses para los activos líquidos disponibles.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	17 de 20

Sitio alternativo de trabajo: Los responsables de ejecutar el plan de contingencia son la **Gerencia y Subgerencia Administrativa**, en conjunto analizan la situación y toman las medidas necesarias para restablecer la operación.

Tiempo requerido: 2 días.

Canales de comunicación ante activación de los planes de contingencia: La comunicación, Participación y Consulta para la cooperativa representa el eje articulador que le permite construir confianza, credibilidad y reputación con los Asociados, mediante estrategias enfocadas al fortalecimiento de los lazos entre la cooperativa y los Stakeholder.

Lineamientos de Comunicación en Situaciones de Crisis: La gestión de la Comunicación en la cooperativa cumple un papel esencial, no sólo se visibilizarían los procesos y actividades a través de acciones de difusión, sino en su aporte a la calidad en el proceso de participación de los Stakeholder, la articulación institucional, el posicionamiento de una imagen sólida en el entorno.

Este sistema se estructura a partir de cinco ejes:

1. Comunicación, Participación y consulta organización Interna: Propende al interior de la cooperativa generar espacios de interacción y formación que permitan la consolidación de la organización con las Stakeholder; mediante el desarrollo de estrategias de comunicación, participación y consulta enfocadas al fortalecimiento y apropiación de los elementos integradores de su Cultura Organizacional basadas en la Misión, Visión y Valores Corporativos, en el marco del respeto y humanismo, con el fin de lograr mayor sentido de pertenencia e identificación hacia la organización.

2. Comunicación Mediática: La gestión de la comunicación y participación mediática se aborda desde dos estructuras (interna y externa) La primera se encuentra enfocada al desarrollo integral de los medios de divulgación internos desde diferentes formatos, la segunda propenderá por garantizar la cobertura efectiva del proceso de interacción entre los funcionarios y asociados en el que se adopten herramientas comunicativas que propicien la seguridad de la información en cada uno de los procesos.

3. Comunicación Digital: Para su desarrollo las estrategias deben responder diseñar y consolidar espacios de participación virtual que permitan la interacción con los Asociados desde espacios virtuales, enviar mensajes institucionales, informar sobre los procesos de atención y comunicación con la cooperativa y resolver dudas e inquietudes.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	18 de 20

4. Comunicación Imagen y Posicionamiento: Fomentar el uso adecuado y la proyección de la cooperativa, es una necesidad que tiene con el fin de garantizar la unificación de la Imagen de Marca que se proyecta al entorno; es necesario desarrollar estrategias de comunicación enfocadas a definir los direccionamientos institucionales en cuanto al uso de la marca institucional y sus formas de proyección en las diferentes piezas comunicativas o de merchandising que se realizan.

5. Comunicación en Momentos de Crisis Mediática: Para la cooperativa se entiende por crisis, una situación o evento que afecte la imagen y la credibilidad, que se escapa de la dinámica institucional para convertirse en interés público y genere implicaciones de todo tipo.

FASE IV de pruebas

Concepto

Consiste en probar la efectividad de las estrategias diseñadas y permitir el continuo mejoramiento del PCN de LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE "COOPEA IPE". Esta etapa da la oportunidad de identificar y prevenir problemas y fallas con el plan de continuidad de manera que puedan ser atendidas, preparando el negocio para la emergencia real.

Las pruebas deben realizarse con una periodicidad anual

Objetivos


- Practicar los procedimientos ante un incidente o desastre.
- Identificar áreas que necesitan mejora.
- Permitir al PCN permanecer activo, actualizado, entendible y usable.
- Demostrar la habilidad de recuperación.

El objetivo final de estas pruebas es conseguir demostrar a la dirección de la organización que los RTO's y RPO's exigidos son alcanzados con las soluciones técnicas propuestas.

Estas pruebas deben repetirse las veces necesarias hasta alcanzar dichas exigencias, o bien la organización debe asumir que con los recursos técnicos actuales no se es capaz de restaurar los entornos críticos en unos tiempos razonables.

Alcance de las pruebas

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	19 de 20

Las pruebas deben ejecutarse durante un tiempo en el que las afectaciones a la operación normal sean mínimas y deben comprender los elementos críticos y simular condiciones del proceso, aunque se realicen fuera del horario laboral de LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE "COOPEA IPE". Las pruebas deben incluir las siguientes tareas:

- Verificar la totalidad y precisión del Plan.
- Evaluar el desempeño del personal involucrado.
- Evaluar la coordinación entre los miembros del grupo de contingencia, proveedores y otros terceros.
- Identificar la capacidad de recuperar registros e información vital.
- Medir el desempeño de los sistemas operativos y computacionales.

FASE V Etapa de mantenimiento

Concepto

Es la revisión periódica de lineamientos, estrategias, técnicas, planes y capacitación al personal para que el PCN permanezca actualizado 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.

Objetivos

- Verificación y validación de lineamientos, estrategias y planes del PCN.
- Detalles de todos los cambios de estrategias del PCN con el historial de control de versiones.

Factores de actualización

Pueden ocurrir ciertos eventos no programados al interior de LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE "COOPEA IPE" o fuera de ésta, que afectan el PCN. A continuación, se relaciona una lista de eventos que pueden generar una revisión al PCN:

OBSERVACIONES FINALES

ARTICULO 2. APLICACIÓN DE NORMAS SUPERIORES Los casos no previstos en esta política y que no hayan sido desarrollados mediante reglamentaciones internas, se resolverán conforme a la Ley o Decretos especiales y concordantes sobre la materia, las normas emanadas de la Supersolidaria o el Organismo competente.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del espacio virtual o espacio físico definido por el área de procesos o quien haga sus veces. La copia o impresión no controlada, o no publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la entidad.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEA IPE <i>Empresa de Promoción Alpina</i>	PROCESO		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
	POLÍTICA		PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO					
	Código	SI-PO-001	Versión	1	Emisión	18/01/2019	página	20 de 20

ARTICULO 3. MODIFICACIONES: Cualquier modificación parcial o total se realizará por convocatoria del Consejo de Administración y justificada por acto Administrativo (Acuerdo) y la decisión debe ser unánime y los ajustes realizados sólo tendrán validez a partir de la fecha de aprobación de este organismo. En todo caso se tomarán en cuenta las normas vigentes, en especial las que guardan relación con la Circular Básica Contable y Financiera expedida por la Supersolidaria, y/o las normas o circulares que lo complementen, modifiquen o sustituyan

ARTICULO 4. MATERIAS NO REGULADAS: las materias y situaciones no reguladas en la presente política, así como las dudas de interpretación, serán resueltas por el Consejo de Administración de COOPEA IPE con el voto favorable de la mayoría absoluta (las dos terceras 2/3 partes) de los asistentes

ARTICULO 5. Vigencia el presente reglamento rige a partir de la fecha de su aprobación, por parte del Consejo de Administración y deroga todas las normas anteriores sobre la materia.

Comuníquese y cúmplase

En constancia firman, en Aipe, Huila a los 18 días del mes de diciembre del año 2021


JOSE IVAN CELIS TOVAR
 Presidente del Consejo


AGUSTIN CHARRY CHARRY
 Secretario del Consejo

La presente política, fue socializada y aprobado por el Consejo de Administración, en uso de sus facultades legales, estatutarias y reglamentarias, en reunión del día 18 del mes de diciembre del año 2021, y según consta en el acta número 26 de 2021.