

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Definir la metodología para evaluar los Centros de Experiencia Presencial – CEP – de ICETEX en el frente de Plan de Continuidad de Negocio, con el fin de establecer, cuáles son catalogados como críticos al interior de la entidad.

### 2. ALCANCE

La metodología se aplicará en los Centros de Experiencia Presencial – CEP vigentes y nuevos.

### 3. DEFINICIONES

- **CEP:** Sigla para referenciar a los Centro de Experiencia Presencial de atención al usuario.
- **Contingencia:** Posibilidad de que algo sucede o no sucede. Evento que no es deliberado y cuya probabilidad no es determinada.
- **Continuidad de negocio:** Capacidad de la organización para la entrega continua de productos o servicios a niveles aceptables predefinidos luego de un incidente disruptivo. <sup>[1]</sup>
- **Impacto:** 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.
- **Plan de Contingencia:** Conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso. <sup>[2]</sup>
- **Plan de Continuidad de Negocio (PCN):** Procedimiento documentado que guía a la organización para responder, recuperar, reanudar y restaurar a un nivel predefinido de operación cuando ocurra una interrupción. Este documento lo conforman los planes de contingencia. <sup>[3]</sup>
- **Probabilidad:** Estimación de ocurrencia de un evento en un período de tiempo determinado.
- **Riesgo:** Es la posibilidad de que eventos futuros den lugar a consecuencias adversas para la consecución de los objetivos de la entidad.
- **Riesgo de continuidad del negocio:** Posibilidad de incurrir faltas o fallas en la disponibilidad de las personas, proveedores, información, sistemas o infraestructura física.
- **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.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- El presente procedimiento se deberá revisar y actualizar, cada vez que se identifique la necesidad de nuevos requerimientos legales aplicables, cambios en los procesos o sistemas de gestión del instituto.
- La metodología de evaluación en Plan de Continuidad de Negocio es definida conjuntamente entre la Oficina de Riesgos y la Oficina de Comercial y de Mercadeo, la cual podrá ser revisada y ajustada acorde a las necesidades de Icetex.
- La metodología de evaluación establece el diligenciamiento del “Formato Matriz de Riesgo Plan de Continuidad de Negocio – PCN en los Centros de Experiencia Presencial- CEP”, el cual se aplica para cada CEP activo y cada CEP nuevo. Para mayor detalle consulte la “Guía para el diligenciamiento de la Matriz de Riesgo PCN en CEP”.
- Semestralmente, la Oficina Comercial y de Mercadeo en conjunto con los Asesores Territoriales enviarán a la Oficina de Riesgos el “Formato Matriz de Riesgo Plan de Continuidad de Negocio –PCN en Centro de Experiencia Presencial - CEP por cada CEP evaluado, para la consolidación de los resultados y socialización de los mismos al Comité SARO – SARLAFT y la Jefatura de la Oficina Comercial y de Mercadeo.
- Los Centros de Experiencia Presencial – CEP- catalogados como críticos, corresponderán a aquellos que obtuvieron esta calificación después de la aplicación del “Formato Matriz de Riesgo Plan de Continuidad de Negocio – PCN en Centro de Experiencia Presencial-CEP”, donde posterior a la ocurrencia de un escenario de falla de los riesgos inherentes identificados en PCN, presenta cierre prolongado o definitivo de la infraestructura física y puede presentar fallas en los canales de atención virtual, afectando la solución de casos a los beneficiarios, siendo dificultoso activar las estrategias de trabajo remoto y/o sitio alternativo del proveedor.
- A los Centros de experiencia Presencial – CEP- catalogados como críticos, se deberá generar un plan de contingencia operativo, el cual será

documentado por la Oficina Comercial y de Mercadeo en apoyo con la Oficina de Riesgos en el formato F445 Plan de Contingencia Operativo, siguiendo las instrucciones de la Guía para el diligenciamiento del formato plan de contingencia operativo I445. Para mayor detalle consulte el "Procedimiento documentación de planes de contingencia operativos y planes complementarios al plan de continuidad de negocio"

## 5. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES

### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

No Aplica

### 5.2. DESCRIPCIÓN APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN EN CEP

#### Asesor Territorial

5.2.1 Siguiendo las indicaciones relacionadas en la "Guía para el diligenciamiento de la Matriz de Riesgo PCN en CEP" aplicará la evaluación a los CEP activos semestralmente y en los CEP nuevos, antes de su apertura al público y envía el "Formato Matriz de Riesgo Plan de Continuidad de Negocio –PCN en Centro de Experiencia Presencial-CEP, por cada CEP evaluado, mediante correo electrónico a la Oficina de Riesgos.

#### Coordinación de Riesgos No Financieros y Profesional - Oficina de Riesgos- Plan de Continuidad de Negocio

5.2.2 Recibirá el(los) "Formato Matriz de Riesgo Plan de Continuidad de Negocio –PCN en Centro de Experiencia Presencial-CEP, por cada CE evaluado y verificará que este correctamente diligenciado y firmado por todas las personas de la territorial que participaron en el ejercicio de evaluación.

5.2.3 Emitirá la conformidad o comentarios al Asesor Territorial mediante correo electrónico.

- En conformidad continua con la actividad 5.2.4
- En comentarios continua con la actividad 5.2.1

5.2.4 Actualizará los resultados obtenidos en el consolidado que tiene el área y los presentará ante el comité SARO-SARLAFT y Jefatura de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
CEP critico este incluido en el plan de contingencia operativo	Verificación del plan de contingencia operativo.	Correo con la revisión del plan de contingencia a la Oficina Comercial y de mercadeo.	Asesor Territorial Oficina Comercial y de Mercadeo Grupo de Riesgos No Financieros
Documentación o revisión del plan de contingencia operativo CEP	Verificación que contenga los escenarios disruptivos aplicables y sus estrategias de recuperación.	Documento del plan de contingencia actualizado o documentado	Asesor Territorial Oficina Comercial y de Mercadeo Grupo de Riesgos No Financieros

[1] NTC ISO 22301- Requisitos para el Sistema de Administración de continuidad de Negocio, Términos y definiciones

[2] Memorias charlas virtual NTC ISO 22301-2014

[3] NTC ISO 22301- Requisitos para el Sistema de Administración de continuidad de Negocio, Términos y definiciones

**Historial de Versiones**

**Fecha Vigencia (Acto Adtvo) Versión Descripción de Cambios**

2021-07-28                      1                      -

COPIA CONTROLADA