



**MANUAL CORPORATIVO  
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DEL GRUPO  
EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA**

**Código:**

**Versión: DEFINITIVA**

# **MANUAL CORPORATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA**



**MANUAL CORPORATIVO  
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DEL GRUPO  
EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA**

**Código:**

**Versión: DEFINITIVA**



**MANUAL CORPORATIVO  
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DEL GRUPO  
EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA**

**Código:**

**Versión: DEFINITIVA**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>1. OBJETIVOS .....</b>	<b>5</b>
1.1 Objetivo General .....	5
1.2 Objetivos Específicos .....	5
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>7</b>
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>7</b>
3.1 Análisis de impacto al negocio (BIA, Business Impact Analysis). ....	7
3.2 Capacidad de reacción (Resiliencia) .....	8
3.3 Continuidad de negocio .....	8
3.4 Gestión de continuidad del negocio (GCN).....	8
3.5 Gobierno .....	8
3.6 Objetivo de plazo de recuperación .....	8
3.7 Objetivos de tiempo de respuesta (RTO, Recovery Time Objective).....	9
3.8 Objetivos de punto de respuesta (RPO, Recovery Point Objective) .....	9
3.9 Personal clave .....	9
3.10 Plan de Continuidad del Negocio (PCN) .....	9
3.11 Recursos Mínimos Requeridos (MARC, Minimum Acceptable Recovery Configuration). ....	10
3.12 Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).....	10
<b>4. MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO .....</b>	<b>10</b>
4.1 Definición del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN) .....	10
4.2 Políticas para la Gestión de la Continuidad del Negocio .....	13
4.3 Gobierno y Estructura .....	15
4.4 La organización para la Gestión de Continuidad del Negocio: .....	21
<b>5. ENTENDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>22</b>
5.1 Proceso Análisis de Impacto del Negocio (BIA): .....	22
<b>6. DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO .....</b>	<b>23</b>
6.1 Los involucrados en la Estrategia son: .....	24

6.2 Fases de la Estrategia de Continuidad.....	24
6.3 Estrategia para Personas.....	25
6.4 Estrategia para Procesos e Infraestructura .....	26
6.5 Estrategias de Recuperación .....	26
6.6 Estrategia para Tecnología: .....	26
6.7 Estrategia para Seguridad Industrial y Manejo de Emergencias .....	26
6.8 Estrategia para Manejo de Crisis .....	27
<b>7. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA RESPUESTA DE GCN .....</b>	<b>27</b>
7.1 Planes de respuesta a incidentes.....	27
<b>8. PRUEBAS, MANTENIMIENTO Y REVISIÓN DE PLANES Y ACCIONES DE GCN .....</b>	<b>28</b>
8.1 Objetivo de las pruebas .....	28
8.2 Premisas del plan de pruebas.....	29
8.3 Tipos de pruebas .....	29
8.4 Simulaciones .....	30
<b>9. SUPERVISIÓN Y REVISION DEL SISTEMA DE GESTION DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO .....</b>	<b>30</b>
<b>10. MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTION DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO .....</b>	<b>30</b>
<b>11. GRADUALIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN .....</b>	<b>31</b>
<b>12. APROBACIÓN .....</b>	<b>32</b>

## INTRODUCCIÓN

La **Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia, COOMEVA**, sus fondos mutuales y unidades de negocio y las empresas que conforman el **GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA, (GECC)** desarrollan sus actividades con sujeción a las normas legales y a los más altos principios éticos; por tal motivo, en cumplimiento de lo establecido en las normas emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, por la Superintendencia Financiera de Colombia, por la Superintendencia de Sociedades y demás entidades y organismos de vigilancia y control, el Consejo de Administración de COOMEVA aprueba el marco general del **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO** para el Grupo, el cual es de obligatorio cumplimiento por parte de los administradores, directivos y en general de todos los colaboradores.

### 1. OBJETIVOS

#### 1.1 Objetivo General

Definir el marco de referencia, instrumentos, metodologías generales y procedimientos requeridos para la implementación, funcionamiento, mantenimiento y mejora del **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO** (en adelante, el **SGCN**), para Coomeva, sus fondos mutuales y unidades de negocio y las empresas que conforman el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva (**GECC**) y el Conglomerado en su conjunto, teniendo en cuenta personas, procesos, infraestructura, información y tecnología, desde un enfoque holístico y sistemático hacia todo el GECC y su interacción con entes externos, y proporcionando un escenario para la incorporación de la resiliencia para proteger los intereses de los asociados, accionistas, socios, partes interesadas, imagen, marca y actividades de valor.

En lo sucesivo, cuando en este Manual se haga referencia al **GECC** y a las disposiciones, obligaciones y en general a requerimientos que este debe cumplir, se entenderá que estas se refieren a todas y cada una de las entidades, fondos y unidades que lo conforman y cuando se haga referencia al **Nivel Corporativo**, se entenderá que se refiere al conjunto del grupo visto como conglomerado.

#### 1.2 Objetivos Específicos

El **SGCN** busca garantizar los siguientes objetivos específicos:

### 1.2.1 Costo

En cuanto a los costos, busca minimizar las pérdidas derivadas de una contingencia y optimizar el rendimiento de la inversión.

### 1.2.2 Cobertura de riesgos

En cuanto a la cobertura de riesgos busca:

- Cubrir los riesgos que se consideren de mayor impacto para la organización.
- Asumir riesgos residuales con menor probabilidad e impacto.
- Minimizar el riesgo de trabajar con terceros.
- Minimizar los problemas legales/regulatorios.
- Proteger la imagen pública y la confianza en la empresa.

### 1.2.3 Tiempo de restauración

En cuanto al tiempo de restauración busca:

- Minimizar el tiempo de restauración.
- Restablecer las operaciones tecnológicas y de soporte a las operaciones de negocio sensibles al tiempo.
- Minimizar el impacto de la discontinuidad.
- Minimizar la improvisación
- Automatizar todo aquello que sea posible.

### 1.2.4 Grado de cobertura

En cuanto al grado de cobertura busca lograr la recuperación inmediata de los procesos más críticos.

### 1.2.5 Cultura de continuidad

En cuanto a la cultura de continuidad busca:

- Crear una cultura de continuidad en el **GECC**.
- Garantizar el entendimiento en todo el **GECC** de que la gestión de la continuidad debe ser obligatoria.
- Brindar tranquilidad, reduciendo la incertidumbre.

## 2. ALCANCE

El presente Manual tiene carácter vinculante y alcance para la Cooperativa, sus Fondos Mutuales, las empresas y unidades de negocio que conforman el **GECC** y a todas las áreas y procesos del **GECC**, incluyendo los procesos que las empresas decidan tercerizar.

Adicionalmente interactúa con los demás sistemas y subsistemas que convivan en la organización, tales como: Sistema de Gestión Integral, Control Interno, Gestión de la Calidad, el Sistema de Sostenibilidad y Responsabilidad Social y el Sistema de Gestión del Riesgo, entre otros.

Las políticas, directrices, metodologías y lineamientos corporativos plasmados en este Manual, complementan la normatividad para la implantación y funcionamiento del **SGCN**, al interior de la Cooperativa, sus Fondos Mutuales, las empresas y de las unidades de negocio del **GECC**, de acuerdo al Sector al cual pertenezcan. Sin embargo, se trata de un marco general y básico, el cual debe ser complementado por cada sector, empresa y unidad de negocio, a fin de cumplir plenamente con la normatividad que a cada una le es aplicable.

Todas las empresas del GECC deben incorporar las directrices corporativas y a su vez garantizar el cumplimiento normativo relacionado con la gestión de riesgo propio de su actividad y sector.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Además de los términos y definiciones incluidos en el Manual Corporativo del Sistema de Gestión del Riesgo del **GECC**, se establecen los siguientes términos y definiciones específicos para el **SGCN**:

### 3.1 Análisis de impacto al negocio (BIA, Business Impact Analysis).

Herramienta utilizada por la organización para determinar, de manera cuantitativa y cualitativa, los impactos y pérdidas asociados a la no continuidad del negocio. Como resultado de este análisis se obtiene la información acerca de las funciones y procesos críticos del negocio, al igual que el nivel mínimo de recursos requeridos para asegurar la

continuidad del negocio. Estos hallazgos son el insumo para la definición de las estrategias de continuidad y la toma de decisiones para la implementación de un programa de continuidad de negocio.

### **3.2 Capacidad de reacción (Resiliencia)**

Capacidad de una organización de resistir los efectos de un incidente.

### **3.3 Continuidad de negocio**

Capacidad estratégica y táctica de la organización de planificar y responder ante incidentes e interrupciones de negocio para continuar las operaciones de negocio en un nivel aceptable predefinido.

### **3.4 Gestión de continuidad del negocio (GCN)**

Proceso holístico y sistemático de la organización por medio del cual se identifican impactos potenciales que pueden amenazar la continuidad del negocio y que provee un marco de referencia para establecer y desarrollar estrategias pro-activas, construir respuestas eficaces y eficientes con la flexibilidad y la capacidad necesarias para aumentar la capacidad de reacción de la organización y brindar respuestas eficaces que permitan salvaguardar los intereses de las diferentes partes interesadas, involucradas y afectadas (Stakeholders), garantizar la gobernabilidad, la reputación, la imagen y las actividades de creación de valor de una organización.

### **3.5 Gobierno**

Conjunto de políticas, procesos, procedimientos, guías, estándares, roles y responsabilidades que ayudan a establecer el marco de referencia y actuación sobre el cual se construyen las bases de la gestión efectiva de la continuidad del negocio.

### **3.6 Objetivo de plazo de recuperación**

Se refiere al plazo objetivo para:

- Reanudación de entrega y prestación de productos o servicios tras producirse un incidente
- Reanudación de la realización de una actividad tras producirse un incidente
- Recuperación de un sistema o aplicación TI tras producirse un incidente

El objetivo de plazo de recuperación tiene que ser inferior al plazo mínimo de interrupción tolerable.

### **3.7 Objetivos de tiempo de respuesta (RTO, Recovery Time Objective)**

Máximo lapso durante el cual cada proceso se puede suspender antes de generar un impacto mayor. Este será el tiempo en el cual el proceso debe reestablecerse, con sus recursos mínimos asociados, en caso de presentarse un evento que afecte la continuidad del negocio.

### **3.8 Objetivos de punto de respuesta (RPO, Recovery Point Objective)**

Máxima pérdida tolerable de información para cada uno de los procesos evaluados.

### **3.9 Personal clave**

Personal que por su capacidad, nivel de conocimiento y experiencia en los procesos críticos, o en la tecnología o en la infraestructura que lo soportan, es escogido por la organización para prevenir, atender, recuperar y restaurar las funciones críticas del negocio, ante un evento que las afecte, de tal forma que continúen operando, sin importar las circunstancias, permitiéndole así darle continuidad al servicio que ofrecen y que es la razón de ser de la organización.

### **3.10 Plan de Continuidad del Negocio (PCN)**

Es el resultado de la aplicación de una metodología interdisciplinaria para la Administración de Continuidad de Negocio, usada para crear y validar planes logísticos para la práctica acerca de cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas, parcial o totalmente interrumpidas, dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada o de un desastre. Es el cómo la organización se prepara para futuros incidentes que puedan poner en peligro a ésta y a su misión básica a largo plazo.



**MANUAL CORPORATIVO  
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DEL GRUPO  
EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA**

**Código:**

**Versión: DEFINITIVA**

### **3.11 Recursos Mínimos Requeridos (MARC, Minimum Acceptable Recovery Configuration).**

Configuración mínima de recursos necesarios para operar en contingencia (personal, computadores, fax, impresoras, entre otros).

### **3.12 Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).**

Parte del sistema general de gestión que establece, implementa, opera, monitorea, revisa, mantiene y mejora la Continuidad del Negocio.

El sistema de gestión incluye la estructura organizativa, las políticas, actividades de planificación, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos.

## **4. MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

### **4.1 Definición del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN)**

La **Gestión de la Continuidad del Negocio**, en adelante **la GCN**, es un proceso propio de la organización, que establece un marco estratégico y operativo apto para cada propósito, el cual que permite:

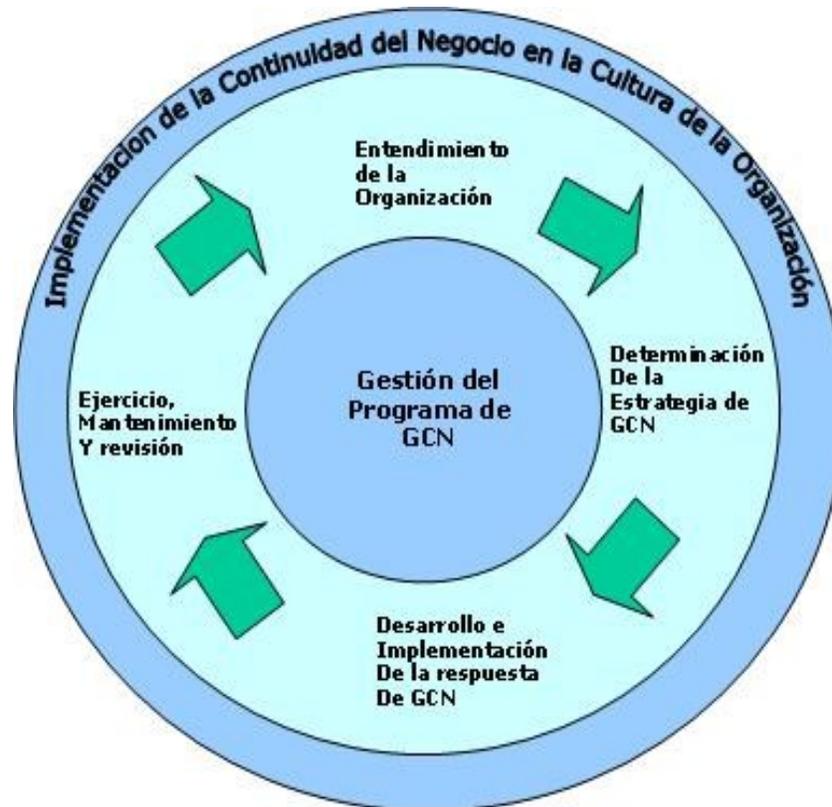
Mejorar proactivamente la flexibilidad de la organización ante la interrupción de su habilidad para conseguir sus objetivos fundamentales

Proporcionar un método ensayado de restaurar la habilidad de una organización para suministrar y prestar sus productos y servicios fundamentales en un nivel acordado según un plazo acordado tras producirse una interrupción, y

Proporcionar una capacidad probada para gestionar una interrupción de negocio y proteger el prestigio y la marca de la organización

La **GCN** es un elemento complementario con respecto al marco de gestión de riesgos que pretende entender los riesgos a que están expuestos los negocios o las operaciones, así como las consecuencias de dichos riesgos. A través de la **GCN**, la organización puede reconocer lo que debe hacerse antes de que se produzca un incidente para proteger a su personal, locales, tecnología, información, cadena de suministros, grupo de interés y prestigio.

#### 4.1.1 Ciclo de Vida de Gestión de Continuidad del Negocio



El ciclo de vida de **GCN** consta de seis elementos:

##### 4.1.1.1 Gestión del programa de Continuidad del Negocio

Facilita la capacidad de continuidad de negocio para establecerse (si fuera necesario), así como para mantenerse de una forma apropiada al tamaño y complejidad de los procesos y la información.

**Es factor clave de éxito para este elemento:** La participación de la Alta Dirección

##### 4.1.1.2 Entendimiento de la Organización

Proporciona información que permite priorizar los productos y servicios de la organización y la urgencia de las actividades que sean necesarias para su entrega o prestación. Esto define los requisitos que determinarán la selección de las estrategias de **GCN** apropiadas.

**Es factor clave de éxito para este elemento:** La alineación del programa de **GCN** con los objetivos, deberes y obligaciones legales de la organización.

#### **4.1.1.3 Determinación de la estrategia de continuidad del negocio**

Permite que se elija una respuesta apropiada a cada producto o servicio, de forma que la organización pueda continuar entregando y prestando estos productos y servicios a un nivel operativo aceptable; y en un plazo aceptable durante o después de producirse una interrupción.

**Es factor clave de éxito para este elemento:** El entendimiento de la organización.

#### **4.1.1.4 Desarrollo e implementación de la respuesta de GCN**

Redunda en la creación de un marco de gestión y una estructura de gestión de incidentes, continuidad del negocio y planes de recuperación de negocio que detallen los pasos a seguir durante y después de un incidente para mantener o restaurar las operaciones.

**Es factor clave de éxito para este elemento:** El Trabajo alineado y coordinado con los procesos y procedimientos de la organización.

#### **4.1.1.5 Ejercicio, mantenimiento y revisión de previsiones de GCN**

Este elemento consigue que la organización sea capaz de demostrar la medida en que sus estrategias y planes están completos, actualizados y son correctos; y de identificar las oportunidades de mejora

**Es factor clave de éxito para este elemento:** La asignación de recursos suficientes para la realización de los ejercicios

#### **4.1.1.6 Implantación de la GCN en la cultura de la organización**

Permite que la **GCN** se convierta en parte de los valores principales de la organización e implanta confianza entre todos los grupos de interés con respecto a la habilidad de la organización para hacer frente a las interrupciones.

**Es factor clave de éxito para este elemento:** El desarrollo de la cultura de continuidad en toda la organización.

#### **4.1.2 Referencias Normativas**

Norma Británica BS 25999:2006 BUSINESS CONTINUITY  
Continuidad de Negocio, Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio. ISO 22301:2012

### **4.2 Políticas para la Gestión de la Continuidad del Negocio**

#### **4.2.1. Política General**

El **GECC** se compromete a desarrollar un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) que cuente con personas responsables de su desarrollo, implementación y mejoramiento continuo, dotación de recursos y la definición de directrices que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos.

**4.2.2** El Consejo de Administración de Coomeva, las Juntas Directivas, el Presidente Ejecutivo del Grupo, los Presidentes y los Gerentes de las empresas y unidades de negocios del GECC tienen la responsabilidad de implementar y mantener cada una de las etapas y elementos del SGCN, en concordancia con la estrategia, los objetivos, planes y procedimientos establecidos en el presente Manual.

**4.2.3** El GECC buscará garantizar la generación de una cultura de GCN y propenderá porque todos sus directivos y colaboradores asuman la responsabilidad frente al SGCN.

**4.2.4** Son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los colaboradores del GECC las políticas, procesos y procedimientos aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento del SGCN, las cuales deben cumplirse con integridad y buen juicio. Cualquier incumplimiento será evaluado por las respectivas áreas de gestión del riesgo y puede configurarse en una falta disciplinaria.

**4.2.5** Todos los colaboradores deben conocer y aplicar cabalmente los procesos, procedimientos y normatividad establecida, documentada y publicada en la plataforma que establezca la organización. El monitoreo de esta política lo deben realizar los líderes, coordinadores y demás personas que respondan por los resultados y las personas en todos los ámbitos empresariales.

**4.2.6** La implementación y mantenimiento del Plan de Continuidad del Negocio es imprescindible de forma que se puedan llevar a cabo todos los procesos críticos en caso de situaciones extremas y deberá contar con las pruebas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia. Lo anterior es responsabilidad del representante legal de la entidad, quien deberá gestionar ante el Consejo de Administración de Coomeva o la respectiva

Junta Directiva la aprobación y asignación de los recursos necesarios para diseñarlo, documentarlo, divulgarlo y mantenerlo, así como lo requerido para su efectiva operación cuando la situación lo amerite.

#### **4.2.7 Política para Seguridad Industrial y Manejo de Emergencias**

El GECC declara su compromiso de proteger a sus colaboradores, contratistas y visitantes, así como a la propiedad contra pérdidas accidentales y de cumplir la legislación en materia de salud ocupacional y al mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo.

Además, la Cooperativa, sus Fondos Mutuales, las empresas y las unidades de negocio del GECC se comprometen a:

**4.2.8** Identificar y proteger productos y servicios fundamentales procurando su continuidad

**4.2.9** Habilitar una capacidad de gestión de incidentes que garantice el proporcionar una respuesta eficaz, realizando las validaciones y pruebas necesarias para certificar su efectividad

**4.2.10** Entender la organización y su relación con otras organizaciones, con reguladores y con organismos de la administración pública correspondientes, autoridades locales y con los servicios de emergencia; desarrollándolas, documentándolas y comprendiéndolas debidamente.

**4.2.11** Formar personal para responder de forma eficaz ante una interrupción a través de las pruebas apropiadas

**4.2.12** Entender y cumplir los compromisos, requisitos, necesidades y expectativas de los grupos de interés

**4.2.13** Contar con mecanismos de comunicación y apoyo adecuados hacia el personal en caso de producirse una interrupción

**4.2.14** Asegurar la cadena de suministros

**4.2.15** Proteger el prestigio de la organización

**4.2.16** Cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias

**4.2.17** Controlar los gastos extraordinarios provocados por un desastre.

**4.2.18** Realizar revisiones periódicas al sistema de gestión de la continuidad del negocio

### **4.3 Gobierno y Estructura**

La organización tiene como elemento clave en el **SGCN** la definición de un marco de referencia de gobierno para su administración, siendo la base fundamental para encaminar y orientar el desarrollo permanente de la disciplina de continuidad dentro de la organización, ya que la Alta Dirección es consciente que su participación activa es vital para establecer la cultura de continuidad.

La Estructura de Gobierno de la **GCN** en el **GECC** es la misma que se establece en el **MANUAL CORPORATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO**, Capítulo 5. MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO. Numeral 5.3 Gobierno para la Gestión del Riesgo en el **GECC**.

El **GECC** aplicará el modelo de Gobierno establecido en el Manual mencionado en el párrafo anterior, realizando los ajustes necesarios según las normas empresariales o sectoriales y de organismos de vigilancia y control que les sean aplicables y cada una de ellas deben asumir a través de su estructura de gobierno la responsabilidad de establecer, conocer, difundir, gestionar, supervisar, monitorear y evaluar los planes de acción frente a las distintas etapas y elementos del **SGCN** y en tal sentido, además de las funciones establecidas en el **MANUAL CORPORATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO**, se establecen como mínimo las siguientes funciones:

#### **4.3.1 Consejo de Administración y Juntas Directivas**

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, el **SGCN** debe contemplar como mínimo las siguientes funciones a cargo del Consejo de Administración y las Juntas Directivas de las empresas y unidades de negocio del **GECC**:

- a) Establecer y aprobar las políticas del **SGCN** y el Manual de **GCN** y sus actualizaciones.
- b) Hacer seguimiento y pronunciarse sobre el diagnóstico de Continuidad de Negocio de la entidad y establecer las medidas relativas a dicho diagnóstico, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la entidad, fijado por el mismo Consejo de Administración o Junta Directiva.

- c) Pronunciarse respecto de cada uno de los puntos que sobre **GCN** contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal.
- d) Pronunciarse sobre la evaluación periódica del **SGCN**, que realicen los órganos de control.
- e) Aprobar y proveer los recursos necesarios para el diseño, implementación, operación y mantenimiento efectivo y eficiente del **SGCN**.

#### **4.3.2 Comité de Auditoría Corporativo de COOMEVA.**

Corresponden a las funciones establecidas en el Acuerdo No. 443 de septiembre 26 de 2014 del Consejo de Administración de Coomeva y en el **MANUAL CORPORATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO**, Capítulo 5. MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO. Numeral 5.3.2., aplicándolas específicamente al **SGCN**.

#### **4.3.3 Representante Legal, Presidente Ejecutivo, Presidentes o Gerentes Generales del GECC**

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, son funciones del Representante Legal en cuanto al **SGCN**:

- a) Diseñar y someter a aprobación del Consejo de Administración o la Junta Directiva u órgano que haga sus veces, el Manual del **SGCN** y sus actualizaciones.
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas sobre el **SGCN** establecidas por el Consejo de Administración o la Junta Directiva.
- c) Adelantar un seguimiento permanente de las etapas y elementos constitutivos del **SGCN**.
- d) Designar las áreas o colaboradores necesarios para actuar en calidad de líderes responsables de la **GCN** y brindarles el apoyo requerido.
- e) Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias con el fin de establecer el cambio cultural que la **GCN** implica para la entidad.
- f) Adoptar las medidas relativas al diagnóstico de Continuidad de Negocio, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo, fijado por el Consejo de Administración o la Junta Directiva.

- g) Recibir y evaluar los informes presentados por la Unidad Corporativa de Gestión del Riesgo.
- h) Velar porque las etapas y elementos del **SGCN** cumplan, como mínimo, con las disposiciones señaladas en el presente Manual.
- i) Velar porque se implementen los procedimientos para la adecuada gestión de la continuidad de negocio.
- j) Aprobar los planes de contingencia y de continuidad del negocio y disponer de los recursos necesarios para su oportuna ejecución.
- k) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, al Consejo de Administración o a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del **SGCN**, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.
- l) Establecer un procedimiento para alimentar el registro de eventos que incidan en la Continuidad de Negocio, según lo previsto en el presente Manual.
- m) Velar porque el registro de eventos cumplan con los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.
- n) Apropiar y garantizar los recursos necesarios para el diseño, implementación, operación y mantenimiento eficiente y efectivo del **SGCN**.

#### **4.3.4 Comité Corporativo de Riesgos.**

Le corresponden las funciones establecidas en **MANUAL CORPORATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO**, Capítulo 5. MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO. Numeral 5.3.3.3, aplicadas de manera específica al **SGCN**.

#### **4.3.5 Unidad Corporativa de Gestión del Riesgo y Áreas o colaboradores responsables de la Gestión del Riesgo en las empresas y unidades de negocio del GECC**

Además de las funciones, las responsabilidades y con el alcance de las mismas establecido en el **MANUAL CORPORATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO**

**DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA**, se establecen las siguientes funciones en cuanto al **SGCN**:

- a) Presentar al Representante Legal y al Comité Corporativo de Riesgos, para la aprobación por parte del Consejo de Administración de Coomeva o a las Juntas Directivas las propuestas de políticas y normas de gestión del **SGCN** y realizar el seguimiento y control de las mismas, una vez aprobadas.
- b) Definir con la Alta Dirección de la organización el nivel de tolerancia al riesgo que están dispuestos a asumir.
- c) Conocer y comprender los eventos que afectarían la Continuidad de Negocio de la organización, evaluando permanentemente su exposición.
- d) Aprobar la estructura de información sobre **GCN** que se trasmite tanto interna como externamente.
- e) Desarrollar estrategias para la construcción de una cultura organizacional de **GCN** en la organización.
- f) Evaluar los planes de contingencia y de continuidad del negocio, presentarlos al Comité Corporativo de Riesgos y gestionar los recursos necesarios para su oportuna ejecución.
- g) Realizar seguimiento permanente de las etapas y elementos constitutivos del **SGCN**.
- h) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, al Representante Legal y al Comité Corporativo de Riesgos, sobre la evolución y aspectos relevantes del **SGCN**, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable, así como el monitoreo que se realice.

#### **4.3.6 Gestor Corporativo de Riesgo de Continuidad de Negocio, colaboradores o áreas responsables de la GCN en el GECC**

Las Áreas de gestión del **SGCN**, o quienes hagan sus veces deben cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- a) Cada empresa y unidad de negocio del GECC debe designar formalmente un responsable de la Gestión de la Continuidad del Negocio responsable de liderar,

motivar y desarrollar las condiciones necesarias para la Gestión de Continuidad del Negocio, quien debe contar con el total apoyo de la Alta dirección.

- b) Las Áreas encargadas de la **GCN**, o quienes hagan sus veces deben cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:
- c) Contar con personal que tenga conocimiento en la gestión de continuidad del negocio.
- d) Ser organizacionalmente de alto nivel y tener capacidad decisoria.
- e) No tener dependencia de los órganos de control, ni de las áreas de operaciones o de tecnología, ni relaciones que originen conflictos de interés.
- f) Contar con los recursos suficientes para desarrollar sus funciones.

**Y tendrán las siguientes funciones:**

- a) Diseñar, implementar y mantener instrumentos, metodologías y procedimientos para que la entidad gestione adecuadamente su continuidad de negocio, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos, mínimos previstos para garantizar la continuidad de los procesos críticos.
- b) Establecer un procedimiento para alimentar el registro de eventos que incidan en la Continuidad de Negocio, según lo previsto en el presente Manual.
- c) Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, de la gestión de continuidad de la entidad.
- d) Administrar el registro de eventos que afecte la continuidad de los procesos críticos.
- e) Desarrollar e implementar las estrategias para establecer el cambio cultural que la **GCN** implica para la entidad.
- f) Adoptar las medidas relativas al diagnóstico de Continuidad de Negocio, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo, fijado por el Consejo de Administración o la Junta Directiva.
- g) Realizar el seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el **SGCN** y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.

- h) Desarrollar los programas de capacitación de la entidad relacionados con el **SGCN**.
- i) Reportar mensualmente al responsable de la Unidad Corporativa de Gestión del Riesgo o a quienes hagan sus veces en el **GECC** acerca de la evolución del **SGCN**.

#### **4.3.7 Comité Técnico Corporativo de Gestión de la Continuidad del Negocio.**

Con el fin de fortalecer la alineación, la visión integral del **GECC**, el desarrollo de un lenguaje común, la sinergia, la gestión del conocimiento, el aprendizaje, la generación de nuevos conocimientos y la cultura de riesgos, la Unidad Corporativa de Gestión del Riesgo podrá proponer a la Presidencia Ejecutiva la conformación del Comité Técnico de Gestión de la Continuidad del Negocio, en los términos establecidos en el **MANUAL CORPORATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO**, Capítulo 5. MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO. Numeral 5.3.6.

#### **4.3.8 Auditoria Corporativa**

Sus funciones corresponden a las establecidas en el **MANUAL CORPORATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO**, Capítulo 5. MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO. Numeral 5.3.7., aplicadas de manera específica al **SGCN**.

#### **4.3.9 Áreas de responsabilidad de dirección, administración, operación y control, establecidas en la estructura del GECC**

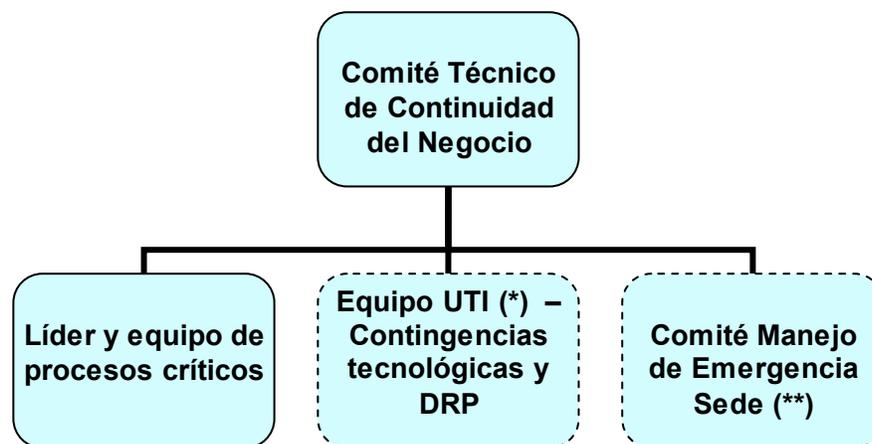
Sus funciones corresponden a las establecidas en el **MANUAL CORPORATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO**, Capítulo 5. MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO. Numeral 5.3.8, aplicadas de manera específica al **SGCN**.

#### **4.3.10 Todos los colaboradores**

Les corresponden las funciones establecidas en el **MANUAL CORPORATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO**, Capítulo 5. MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO. Numeral 5.3.9, aplicadas de manera específica al **SGCN**, y teniendo en cuenta que cada uno de los líderes de procesos identificados como críticos son líderes de continuidad del negocio, estos son responsables del mantenimiento, actualización y mejora continua de acuerdo con los ajustes por procedimientos, estructura organizacional, nuevos productos o ajustes de tecnología.

#### 4.4 La organización para la Gestión de Continuidad del Negocio:

En el **GECC**, la Gestión de la Continuidad de Negocio, además de ser abordada desde la Gestión de los Riesgos del Conglomerado y a partir de la Gestión de los Riesgos Estratégicos del Grupo, se gestiona también mediante el abordaje de los procesos críticos, de las contingencias tecnológicas y del **Plan de Recuperación de Desastres (Disaster Recovery Plan -DRP)** y del manejo de las emergencias en las sedes, con la siguiente organización:



**Para garantizar la organización establecida es necesario:**

- a. Que a nivel Corporativo y en todo el **GECC** se establezcan claramente los líderes de los procesos críticos y sus responsabilidades y se designe un Líder responsable del Equipo de Procesos Críticos para cada empresa y unidad de negocio. El equipo de Procesos Críticos Corporativo será liderado por el Gestor de Riesgo de Continuidad de Negocio, quien realizará el monitoreo, supervisión y control de las actividades y planes del Equipo.
- b. Que la Unidad de Tecnología Informática (UTI), o quien haga sus veces, designe formalmente un responsable de la **GCN**, quien a su vez será el responsable de constituir el **Equipo de Contingencias Tecnológicas y de Recuperación de Desastres**, de liderar la definición, implementación y seguimiento al Plan de **GCN** y de adoptar e impulsar las políticas, procedimientos, lineamientos y metodologías definidas por el **GECC** en todo lo relacionado con contingencias tecnológicas y **DRP**. El Gestor de Continuidad del Negocio realizará el monitoreo, supervisión y control de las actividades y planes del Equipo.

- c. Que a nivel Corporativo y en cada una de las empresas y unidades de negocios del **GECC** se designe un Líder responsable del manejo de emergencias y que formalmente se constituyan los **Comités de Manejo de Emergencia** de cada una de las sedes. Este Líder será el responsable de liderar la definición, implementación y seguimiento al plan de emergencias y de adoptar e impulsar las políticas, procedimientos, lineamientos y metodologías definidas por el **GECC** en todo lo relacionado con el tema.
- d. En los eventos en los cuales se haya afectado la infraestructura física, el Comité de Emergencia asumirá su rol y dará los lineamientos necesarios que aseguren la vida de las personas y la seguridad de los activos de la organización.
- e. El Gestor de Continuidad de Negocio realizará el monitoreo, supervisión y control de las actividades y planes de los Comités.

El **SGCN** adoptará del Sistema de Gestión Calidad de Coomeva los elementos comunes y efectivos para la divulgación, conocimiento y documentación del mismo, así como para control de documentación y registros.

## **5. ENTENDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN**

El entendimiento de la organización proviene de:

- a. Conocer los objetivos de la organización
- b. Conocer los procesos y sus interdependencias
- c. Conocer los recursos que lo apoyan: infraestructura tecnológica, infraestructura física, estructura de personal, proyectos en desarrollo
- d. Realizar el Análisis de Impacto del Negocio (**BIA**)

### **5.1 Proceso Análisis de Impacto del Negocio (BIA):**

El **Análisis de Impacto al Negocio (BIA)**, permite a la organización identificar las actividades críticas, así como los recursos necesarios para brindar soporte a los productos y servicios fundamentales, entender las amenazas a que se enfrentan y elegir los tratamientos de riesgo apropiados.

### 5.1.1 Metodología

El **GECC** debe definir un formato **Cuestionario de Análisis de Impacto a los Negocios (BIA)**, el cual deberá diligenciar para cada uno de los procesos identificados en su Cadena de Valor.

A partir del diligenciamiento del **BIA** se documentan las funciones críticas, los impactos financieros y operacionales, las exigencias de recuperación de procesos de negocio, los procedimientos de backup, los registros vitales, y las amenazas potenciales que afrontan los procesos y/o funciones de negocio.

Su diligenciamiento se realiza a través de reuniones guiadas con los responsables de los procesos, estableciendo el **Tiempo de Recuperación Objetivo (RTO)**, y el **Punto de Recuperación Objetivo (RPO)** para cada proceso y sus correspondientes sistemas de Información y Tecnología (IT) y bases de datos.

Los impactos y riesgos para el negocio a partir de una interrupción potencial se analizan con el fin de establecer prioridades de recuperación. También se identifican las interdependencias críticas, tanto internas como externas a la organización por cada proceso.

Con el fin de que el proceso de diligenciamiento sea efectivo, se invita a participar a las personas claves de cada proceso:

- a) Líder del proceso
- b) Persona encargada de mejoramiento y/o procesos
- c) Líder de tecnología
- d) Líder operativo del proceso
- e) Responsable de continuidad del negocio

## 6. DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Con el fin de identificar las previsiones de la Gestión de Continuidad del Negocio en la organización para recuperar sus actividades críticas, se realiza lo siguiente:

- a) La identificación se realiza mediante reuniones con representantes claves de cada una de las áreas de negocio y de los equipos de apoyo designados, con el propósito de conocer, cómo las soluciones de recuperación que ya existen, especialmente en las áreas de Operaciones y Tecnología para el Plan de Recuperación de Desastres

(**Disaster Recovery Plan -DRP**), deben ser complementadas de manera que cumplan con las exigencias mínimas de recuperación, seleccionando la mejor alternativa, o alternativas a seguir durante una interrupción imprevista de las operaciones.

- b) Identificar, comparar, analizar y definir las estrategias alternativas de continuidad y recuperación para los procesos, basadas en los impactos de negocio identificados dentro del **BIA**. Con participación de los responsables de los procesos se define una "infraestructura" de recuperación para dirigir los recursos y exigencias mínimas de un **BCP** y se valida frente a la actual estrategia de **DRP** existente para la organización, estableciendo si esta efectivamente cumple con los requerimientos de las funciones críticas identificadas.

La estrategia de continuidad integra los diferentes componentes críticos (equipos de recuperación, miembros de equipos, líderes, contactos de recursos críticos, configuración de infraestructura, etc.) de cada uno de los involucrados en las tareas de recuperación: Proveedores, Organización, Infraestructura Tecnológica y Entidades Externas, como se relacionan a continuación:

### **6.1 Los involucrados en la Estrategia son:**

- a) Proveedores (Servicios y Productos)
- b) Entidades Externas
- c) Equipos de recuperación de la organización
- d) Infraestructura (Plataformas)
- e) Planes de Recuperación

### **6.2 Fases de la Estrategia de Continuidad**

En el marco general de la estrategia de continuidad se definen tres fases: una preventiva, una de respuesta al incidente y la correspondiente a la recuperación de la operación normal.

#### **6.2.1 Fase Preventiva:**

En esta fase se desarrollan las siguientes tareas:

**Operación Normal para Continuidad:** Procedimientos para garantizar la disponibilidad de la infraestructura para los servicios que entrarán en un incidente, por ejemplo: Alta disponibilidad, Ampliación niveles de atribuciones, transferencia del conocimiento (back-up), seguimiento al mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, entre otros.

### **6.2.2 Fase de Respuesta al Incidente (Procedimientos de contingencia operativa, Manejo de Incidentes, Movilización y Operación durante el Incidente)**

En esta fase se desarrollan las siguientes tareas:

- a) **Manejo de Incidentes:** Procedimientos que documentan y facilitan la toma de decisiones de los Líderes de proceso y del Comité Directivo ante cualquier evento que pueda ocurrir con los niveles de servicio que establecidos.
- b) **Movilización:** Procedimientos que documentan las tareas específicas para trasladar la operación al Sitio Alterno de Operación definido
- c) **Operación durante el incidente:**
  - Procedimiento de contingencia operativa para operar los procesos de forma manual
  - Procedimientos para operar las funciones de negocio trasladadas al Sitio Alterno de Operación.
- d) **Ampliación de niveles de servicio** respecto de los establecidos en las tareas de respuesta.

### **6.2.3 Fase de Recuperación de la Operación Normal (Retorno a la Normalidad)**

Procedimientos que documentan las tareas específicas para trasladar la operación total o parcial al sitio de Operación Normal y asegurar el almacenamiento de transacciones efectuadas durante el incidente y de esta forma, regresar a la normalidad.

## **6.3 Estrategia para Personas**

La Gerencia Corporativa de Gestión Humana y quienes hagan sus veces en el **GECC**, deben establecer que los colaboradores que manejen la operación de los procesos críticos deben tener como mínimo un suplente: nombrado, capacitado y entrenado, el cual junto con el colaborador oficial del cargo deben participar en las pruebas y simulaciones definidas por la Organización.

#### 6.4 Estrategia para Procesos e Infraestructura

El plan de continuidad de la organización debe considerar los siguientes escenarios de falla:

- a) No disponibilidad de los sistemas de información de los procesos CORE y críticos del Negocio.
- b) No disponibilidad de Telecomunicaciones
- c) No disponibilidad de acceso a las sedes administrativas
- d) Daños en infraestructura física
- e) No disponibilidad parcial/total del recurso humano de procesos críticos

#### 6.5 Estrategias de Recuperación

Las estrategias de recuperación deben ser desarrolladas teniendo en cuenta los objetivos de tiempo de recuperación (**RTOs**) de los Procesos identificados como críticos en el **BIA** (Análisis de Impacto al Negocio), como son: personal, locales, los recursos tecnológicos que los soportan y la información.

El **GECC** establece como estrategias de recuperación, entre otras:

1. Contar con un sitio alternativo de operación nacional
2. Oficinas alternas
3. Tener documentados los procedimientos e instructivos de contingencia dependiendo del evento

#### 6.6 Estrategia para Tecnología:

La Cooperativa, sus Fondos Mutuales, las empresas y unidades de negocio del **GECC**, luego del Análisis de Impacto, y la definición de estrategias de recuperación específicas para cada una de ellas, según su actividad, normativa aplicable y modelo de negocio, deberá acordar con la Unidad de Tecnología Informática (UTI) los servicios de contingencia tecnológica y **DRP**.

#### 6.7 Estrategia para Seguridad Industrial y Manejo de Emergencias

Con el fin de cumplir con la Política Corporativa establecida, la Cooperativa, sus Fondos Mutuales, las empresas y unidades de negocio conforman el **GECC**, frente a sus factores de riesgo, a través de las áreas de Gestión Humana y Administrativas y con el apoyo de

Comeva Servicios Administrativos, deben desarrollar actividades específicas en cuanto a: Medicina preventiva, medicina de trabajo, seguridad e higiene industrial y asegurar el funcionamiento de los Comités Paritarios de Salud Ocupacional y del Comité Nacional de Emergencias, asignando los recursos necesarios y suficientes para mantener un ambiente de trabajo sano y seguro.

### **6.8 Estrategia para Manejo de Crisis**

El **GECC** debe contar con lineamientos corporativos, liderados por la Presidencia Ejecutiva del Grupo Coomeva, con apoyo de la Dirección Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas y de los demás colaboradores a quienes la Presidencia designe en cada caso.

Las empresas y unidades de negocio del **GECC** deben acoger los lineamientos establecidos por la Presidencia Ejecutiva en esta materia, ello sin perjuicio de las normas de obligatorio cumplimiento que les sean aplicables según cada sector o empresa.

## **7. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA RESPUESTA DE GCN**

El **GECC** debe desarrollar e implementar planes de **GCN** apropiados a su naturaleza, objeto social y modelo de negocio, así como planes y acciones para gestionar cualquier incidente y continuar con sus actividades identificadas como críticas.

### **7.1 Planes de respuesta a incidentes**

El **GECC** debe desarrollar procedimientos para mitigar los riesgos y/o manejar eventos de crisis. Estos procedimientos deben brindar lineamientos generales basados en supuestos de lo que podría ser una crisis, revisando siempre que haya una respuesta y una recuperación eficaz ante las interrupciones y velando porque la estructura de incidentes sea sencilla y de rápida formación, de tal forma que permita:

- a) Confirmar el carácter y alcance del incidente o evento
- b) Asumir control de la situación
- c) Contener el incidente, y
- d) Comunicarse con los grupos de interés

El proceso de activación debe contemplar, si se considera pertinente, la movilización inmediata de los recursos organizativos, por ejemplo:

- a) Como movilizar el equipo o los equipos
- b) Puntos de encuentro inmediatos
- c) Lugar para las siguientes reuniones de equipos y datos de todos los lugares de reunión alternativos

## **8. PRUEBAS, MANTENIMIENTO Y REVISIÓN DE PLANES Y ACCIONES DE GCN**

Con el fin de verificar la eficacia continua de las previsiones de la **GCN** y proporcionar mayor certidumbre el **GECC** define lo siguiente:

### **8.1 Objetivo de las pruebas**

- a) Determinar el estado de preparación que tiene la Cooperativa, sus Fondos Mutuales, las empresas y unidades de negocio del **GECC** para responder y recuperarse ante una interrupción del negocio y de las operaciones de los sistemas en la sede nacional y oficinas financieras.
- b) Determinar si están disponibles los recursos requeridos (identificados en el análisis de impacto sobre el negocio) para la recuperación en los sitios de recuperación.
- c) Determinar si el plan de continuidad del negocio ha sido adecuadamente mantenido, de forma que refleje los cambios en el negocio y en tecnología (actividades de mantenimiento).
- d) Inculcar sentido de calma y confianza dentro de las empresas y unidades de negocio, haciendo evidente que se cuenta efectivamente con una buena preparación, cuyo estado es demostrable, para responder ante una interrupción potencial de los servicios; y
- e) Demostrar que se cumple con los requerimientos regulatorios aplicables.

### **El plan de pruebas debe ejercitar:**

- a) Los sistemas técnicos, logísticos, administrativos, procedimentales y otros operativos de la **GCN**.
- b) La infraestructura de **GCN** (incluyendo funciones, responsabilidades, y todos los lugares de gestión de incidentes y zonas de trabajo).

- c) Validar la recuperación tecnológica y de telecomunicaciones, incluyendo la disponibilidad y traslado de personal.

## **8.2 Premisas del plan de pruebas**

- a) Deben ser realistas, estar planificadas cuidadosamente y pactarse con grupos de interés, de forma que exista el mínimo riesgo de interrupción a los procesos de negocio.
- b) Deben tener objetivos y metas claramente definidos.
- c) La envergadura y complejidad debe ser apropiada a los objetivos de recuperación.
- d) Los planes de continuidad y de incidentes deben ejercitarse para asegurar que pueden ejecutarse correctamente y que contengan datos e instrucciones apropiadas.

## **8.3 Tipos de pruebas**

**8.3.1** Pruebas sitio alternativo de operación (SAO). Se deben realizar mínimo una vez al mes para verificar el funcionamiento de todos los equipos, enlaces, teléfonos, dispositivos.

**8.3.2** Pruebas al DRP. Se deben realizar mínimo una vez al año, se prueba el funcionamiento de los procesos utilizando el DRP definido.

**8.3.3** Pruebas de conectividad en oficinas. Se deben realizar mínimo una vez al mes.

**8.3.4** Pruebas de enlaces de datos. Se deben realizar mínimo una vez al mes

**8.3.5 Pruebas por producto o servicio:** prueba individual del producto o servicio nuevo o mejorado, participan los colaboradores responsables de su operación. Se puede realizar en cualquier momento

#### **8.4 Simulaciones**

El Comité Técnico definirá la periodicidad para la realización de simulaciones de las crisis potenciales identificadas para la organización.

### **9. SUPERVISIÓN Y REVISION DEL SISTEMA DE GESTION DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

El **GECC** debe procurar la supervisión y revisión de la eficacia y eficiencia del **SGCN**, y por tanto deben implementar:

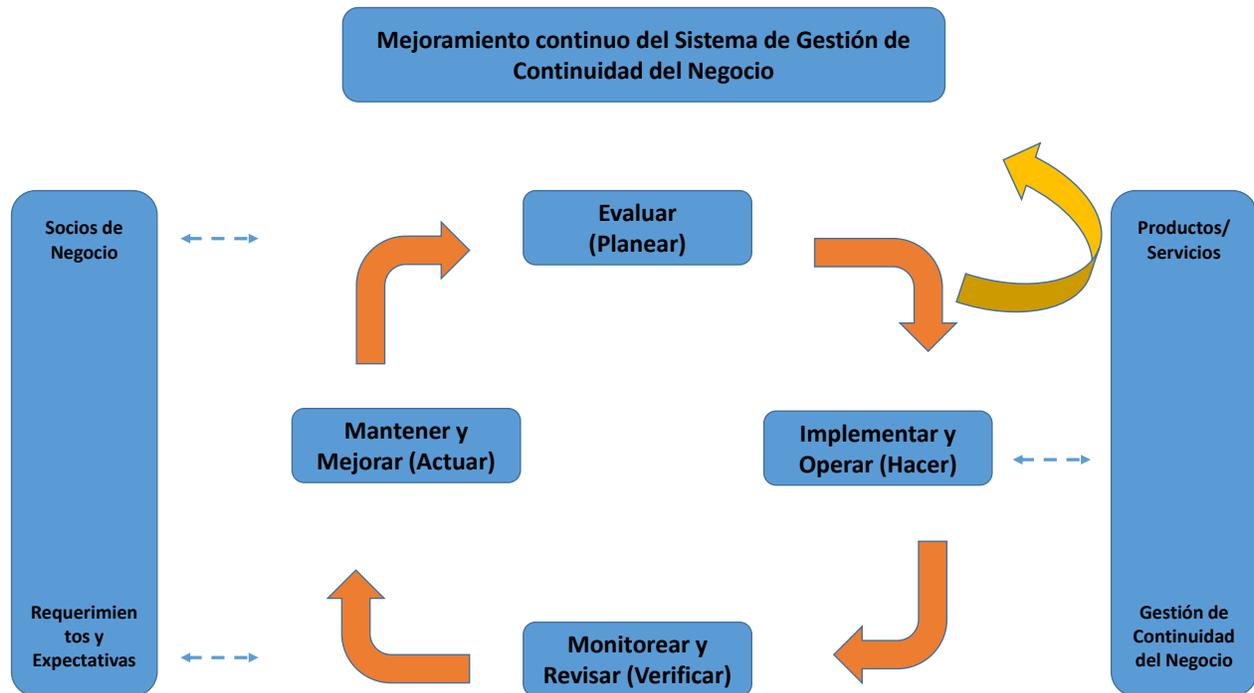
- a. Revisiones periódicas por parte de los equipos de auditoría interna
- b. El Comité Corporativo de Riesgos debe revisar el **SGCN** periódicamente y cuando se produzcan cambios significativos.
- c. El Comité Corporativo de Riesgos debe contemplar las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios en el **SGCN**, incluyendo la política y objetivos de gestión de continuidad de negocio.
- d. Los resultados de las revisiones deben estar claramente documentados y se deben mantener los registros.

### **10.MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTION DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

El **GECC** debe mantener y mejorar la eficacia y eficiencia del **SGCN** mediante la toma de medidas preventivas y correctivas, según se determine en cada revisión llevada a cabo por la alta dirección.

El Ciclo PHVA, es el medio de asegurar que la Continuidad del negocio está siendo gestionada y mejorada eficazmente.

El ciclo se aplica a todas las etapas de la **GCN**:



El mantenimiento y mejora estará alineado con el Sistema de Gestión de Calidad del **GECC**.

### 11. GRADUALIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN

El marco, las políticas y metodologías establecidas en el presente Manual serán desarrolladas e implementadas acogiendo el principio de gradualidad, ello teniendo en cuenta la naturaleza, normatividad, tipo de negocio y características de cada una de las empresas, fondos mutuales de la Cooperativa y unidades de negocios que conforman el **GECC** y basados en el entendimiento de la gestión del riesgo como un proceso, el cual implica sucesivos avances de madurez a lo largo del tiempo.

La Cooperativa, sus Fondos Mutuales, las empresas, y las unidades de negocio que conforman el **GECC**, según el grado de desarrollo y madurez alcanzado, pueden adelantar la implementación de su **SGCN** estructurando un proyecto, basándose para ello



**MANUAL CORPORATIVO  
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DEL GRUPO  
EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA**

**Código:**

**Versión: DEFINITIVA**

en la metodología de Gestión de Proyectos vigente en el **GECC**, con el fin de permitir la visualización del alcance, tiempo y costos que ello implica.

En todo caso, durante los siguientes dieciocho (18) meses a partir de la aprobación del presente Manual, cada una de las empresas, fondos mutuales de la Cooperativa y unidades de negocio que conforman el **GECC** deberán elaborar y presentar para aprobación de los representantes legales, Consejo de Administración y Juntas Directivas el Proyecto de Implementación del **SGCN** a desarrollar hasta el 2018.

El Proyecto de implementación será elaborado con el apoyo de sus respectivas áreas de riesgos y deberá contar con el concepto técnico de la **Unidad Corporativa de Gestión del Riesgo**, para ser presentado a aprobación por los entes respectivos. El Proyecto debe contener como mínimo el alcance, el cronograma y el presupuesto requerido para la implementación del **SGCN**.

Las empresas que ya cuentan con su **SGCN** deberán presentar un plan de fortalecimiento y para la alineación frente a lo contenido en el presente manual, sin perjuicio de las normas que les son aplicables.

Dado el grado de madurez alcanzado por Bancoomeva en cuanto al desarrollo de su propio Sistema de Administración de Riesgos, y sin perjuicio de las normas especiales que le son aplicables y de acoger lo pertinente a la gestión de riesgos de conglomerado, éste revisará cuales elementos del Sistema Corporativo de Gestión del Riesgo son susceptibles de ser adoptados, por cuanto alinean, complementan o fortalecen su propio Sistema, de lo cual informará a su Junta Directiva, a la Presidencia Ejecutiva del GECC y a la Unidad Corporativa de Gestión del Riesgo, presentando el respectivo Proyecto de implementación.

## **12. APROBACIÓN**

El presente Manual fue aprobado por el Consejo de Administración de **COOMEVA**, mediante Acuerdo No. XXX del XX de enero de 2015.