



# Reglamento del Comité de Manejo de Crisis



**Corficolombiana**

Trabajamos e invertimos  
en el progreso del país

### 3.15. Comité de Manejo de Crisis

#### 3.15.1. Integrantes

#### 3.15.2. Líder de Recuperación de Procesos

Los líderes de recuperación de procesos son los responsables de gestionar la continuidad al interior de sus áreas.

El líder de recuperación de procesos debe ser quien lidere y conozca los procesos a su cargo y sobre los cuales tenga capacidad de decisión. Cada líder de recuperación de procesos debe contar con un suplente quien debe ser parte activa de las tareas de continuidad.

Por cada entidad, los líderes de recuperación de procesos y sus suplentes deben estar documentados y sus contactos actualizados. Esta información es de carácter confidencial y debe ser administrada por el área de continuidad y socializada con los líderes de continuidad.

Las responsabilidades específicas del Líder de Recuperación de Procesos asociadas al SGCN son:

Mantener actualizados los componentes que exige el SGCN (BIA, PRP, listado de funcionarios autorizados para ingresar al COC, matriz de aplicativos COC, etc.).

Definir e implementar las acciones contingentes o estrategias de recuperación de acuerdo con los escenarios y afectaciones definidas en el SGCN que puedan afectar a su área.

Determinar y evaluar los recursos requeridos para la recuperación de los procesos críticos al interior del área.

Coordinar la ejecución de las actividades definidas en los planes de recuperación de procesos (PRP) para asegurar que la estrategia de su área funcione en caso de ser necesaria la activación del plan.

Socializar el plan de continuidad de los procesos críticos a su cargo al interior de su área.

Validar periódicamente las configuraciones de los equipos solicitados en el COC.

Participar activamente en las pruebas de continuidad definidas por el plan anual de pruebas y en las cuales tengan involucramiento.

Analizar y proponer mejoras al interior de su área basados en los resultados de las pruebas realizadas al plan de continuidad y eventos reales.

Velar porque los controles que impactan la continuidad de negocio definidos en la valoración de riesgos de SARO sean implementados al interior de su área sobre sus procesos a cargo.

Aprobar o aceptar los riesgos de continuidad identificados y calificados en su proceso.

Apoyar la identificación de los proveedores críticos del área de acuerdo con los procedimientos definidos para tal fin.

Participar (en caso de ser requerido) en las visitas que se realicen a proveedores críticos como parte de las actividades para validar que cuentan con un plan de continuidad efectivo. Acatar los lineamientos corporativos para conducir el proceso del BIA y PRP.

Definir un backup a los usuarios del área que hacen parte del esquema del plan de continuidad del área con principal énfasis en los usuarios que se trasladan al COC. Debe solicitar los ajustes, permisos, etc. necesarios a quien corresponda, en caso de vacaciones, incapacidades, licencias, etc. o cualquier novedad que se presente con el personal.

Evaluar la afectación al interior del área de la incidencia presentada y en caso de que lo amerite informar al Líder de Continuidad de Negocio, suministrado la información necesaria para su evaluación.

Activar los planes de recuperación de proceso del área en caso de presentarse un incidente que afecte la operación de sus procesos críticos previa evaluación de este y coordinación con el Líder de continuidad de negocio en caso de que lo amerite.

Seguir las instrucciones de Líder de Continuidad de Negocio.

Coordinar los recursos y actividades a seguir una vez se presente el evento de interrupción (mayor o menor). Monitorear las actividades de retorno a la normalidad del proceso crítico a su cargo una vez superado el incidente.

Implementar los planes de acción y de mejora resultado del evento presentado sobre su plan de continuidad (BIA y PRP).

Realizar las tareas a las que haya lugar de acuerdo con el Plan de Recuperación de Procesos (PRP) del área una vez se retorne a la normalidad.

Participar activamente en capacitaciones y ejercicios de continuidad de negocio.

### *3.15.3. Líder Plan de Emergencias*

El líder del plan de emergencias coordina las acciones y procedimientos para estabilizar un incidente que ponga en riesgo la vida de los funcionarios y la propiedad.

El rol del líder del plan de emergencias es definido en el Plan de Emergencias de la entidad.

Las responsabilidades del Líder del plan de emergencias con el SGCN son:

Mantener actualizado el plan de emergencias.

Velar porque los controles que impactan la continuidad de negocio definidos en la valoración de riesgos de SARO sean implementados al interior de su área sobre sus procesos a cargo.

Definir las acciones a seguir para garantizar el recurso humano, e infraestructura física frente a un evento que afecte las instalaciones físicas o recursos humanos

Participar activamente en el comité corporativo de continuidad y presentar informe sobre el plan de emergencias.

Definir las pruebas a realizar sobre el plan de emergencias

Analizar y proponer mejoras basados en los resultados de las pruebas realizadas al plan de emergencias y eventos reales.

Realizar ajustes al plan de emergencias de acuerdo con los resultados de las pruebas realizadas al plan.

Definir y ejecutar el presupuesto del plan de emergencia relacionado con continuidad y asociarlo a la orden interna definida para tal fin.

Coordinar las acciones a seguir para garantizar el recurso humano e infraestructura física frente a un evento.

Informar al líder de continuidad de negocio una vez el recurso humano y la infraestructura física haya sido aseguradas.

Participar activamente en el comité de manejo de crisis.

Asegurar la activación y ejecución del plan de emergencia cuando sea requerido.

Proveer la información requerida por el comité de manejo de crisis para la toma de decisiones.

Recolectar información permanente del estado de la emergencia que sea necesaria para la atención y gestión del incidente.

Escalar las necesidades de toma de decisión comité de manejo de crisis frente al evento presentado en caso de ser necesario.

Analizar e implementar acciones de mejora al plan emergencias una vez se restablezca la operación. Generar reportes específicos sobre la ejecución del plan de emergencias.

#### *3.15.4. Líder Planta Física y Suministros*

El líder de planta física y suministros es el responsable de garantizar la infraestructura física tanto en oficinas principales como en el centro de operación de contingencia. Así como es el responsable de proveer los recursos necesarios para operar desde el centro de operaciones de contingencia ya sea por pruebas, eventos reales, etc.

Calificar de acuerdo con los lineamientos corporativos, los riesgos que puedan afectar la continuidad de negocio asociados al factor infraestructura física, así como la definición e implementación de controles a los que haya lugar.

Garantizar la infraestructura física (planta eléctrica, mobiliario, etc.) del centro de operaciones de contingencia y sedes donde opere Corficolombiana y sus filiales financieras.

Implementar las adecuaciones físicas que se requieran para mantener vigente el Centro de Operaciones de Contingencia y sedes donde opere Corficolombiana y sus filiales financieras

Apoyar la implementación de estrategias corporativas de continuidad que impliquen trabajos relacionados con infraestructura física.

Garantizar la infraestructura física de las estrategias de recuperación definidas por la Corporación.

Administrar las llaves y clave de acceso de la cerradura digital del COC y guardar una copia de estas en una ubicación diferente a las instalaciones principales de la entidad.

Analizar y proponer mejoras sobre la infraestructura física con base en los resultados de las pruebas y/o eventos reales que impliquen traslado al COC.

Realizar seguimiento a los planes de acción definidos sobre la infraestructura física y procedimientos relacionados con el área resultado de las pruebas y/o eventos reales que impliquen traslado del personal a otras instalaciones.

Socializar los lineamientos para la actualización del aplicativo de acceso para ingreso al COC al área de continuidad.

Actualizar el aplicativo de acceso con los funcionarios autorizados para ingreso permanente al COC, de acuerdo con el formato USC-RE-CO-05 Solicitud de ingreso al COC oportunamente.

Definir y socializar los lineamientos para la administración, distribución y uso de las tarjetas de acceso al COC.

Administrar el sistema de control de acceso al COC, así como las tarjetas de acceso que el sistema exige.

Coordinar las actividades, recursos, logística que impliquen traslado de funcionarios de Corficolombiana y filiales financieras en caso de presentarse un incidente que afecte su movilidad.

Definir y ejecutar el presupuesto relacionado con las actividades a su cargo que impactan continuidad (ej. COC) y asociarlo a la orden interna definida para tal fin.

Coordinar en conjunto con el Líder de Continuidad de Negocio, el ingreso al COC como custodios de las llaves de este, una vez se defina el traslado de las áreas al centro de operaciones de contingencia.

Ejecutar actividades de prevención o mitigación frente a incidentes que puedan afectar las instalaciones físicas.

Analizar y proponer mejoras sobre la infraestructura física y procedimientos relacionados con el área con base en los resultados de las pruebas y/o eventos reales que se puedan presentar y que impliquen traslado del personal a otras instalaciones.

### *3.15.5. Líder Comunicaciones en Crisis*

El líder del plan de comunicaciones en crisis para eventos mayores que afecten la continuidad de negocio es quien garantiza las comunicaciones ante eventos mayores de acuerdo con las audiencias y procedimientos definidos.

El líder del plan de comunicaciones en crisis es transversal para todas las entidades y está en cabeza de la Dirección de relaciones públicas, mercadeo y comunicaciones de Corficolombiana.

Las responsabilidades del Líder del plan de comunicaciones en crisis con el SGCN son:

Mantener actualizado el plan de comunicaciones en crisis para eventos mayores que afecten la continuidad de negocio y sus documentos anexos.

Participar activamente en el comité corporativo de continuidad.

Garantizar la ejecución de pruebas sobre el plan de comunicaciones en crisis.

Analizar y proponer mejoras basados en los resultados de las pruebas realizadas al plan de comunicaciones en crisis y eventos reales.

Realizar ajustes al plan de comunicaciones en crisis de acuerdo con los resultados de las pruebas realizadas al plan.

Participar activamente en el comité de manejo de crisis.

Definir las comunicaciones y estrategias de comunicación en conjunto con las áreas impactadas en situaciones de crisis en eventos mayores y de acuerdo con los escenarios y audiencias definidas en el SGCN.

Monitorear evolución de los eventos presentados en medios de comunicación y redes sociales. Suministrar a las áreas la información a comunicar a las diferentes audiencias sobre el retorno a la normalidad

previa revisión con las áreas interesadas y validación de la alta dirección de acuerdo con lo definido por procedimiento.

Analizar e implementar acciones de mejora al plan de comunicaciones en crisis para eventos mayores que afecten la continuidad de negocio una vez se restablezca la operación

### *3.15.6. Objetivo del Comité*

Equipo directivo preparado para la toma de decisiones para hacer frente a situaciones de crisis y/o interrupción mayor que desbordan la capacidad actual de respuesta y preparación de Corficolombiana, Fiduciaria y Casa de Bolsa.

El objetivo del comité es definir las actividades de recuperación ante una crisis definiendo las prioridades, estableciendo la estrategia y la táctica a seguir.

El comité es convocado y liderado por el líder de continuidad de negocio de la entidad. En caso de que el incidente afecte a nivel corporativo, quien lo convoca y lidera es el líder corporativo de continuidad.

### *3.15.7. Funciones*

Las responsabilidades de comité de manejo de crisis son:

Participar activamente en las pruebas y capacitaciones del SGCN según el programa definido.

Analizar la magnitud e impacto de la crisis.

Tomar las decisiones para detener la crisis y minimizar los impactos negativos.

Monitorear el estado de la crisis y su evolución de acuerdo con las decisiones definidas y estrategias/ planes activados.

Manejar las comunicaciones internas y externas relacionadas con la crisis o incidente, apoyado en el líder de comunicación de crisis.

Coordinar con los líderes de recuperación de procesos y los líderes de los diferentes planes la ejecución de las actividades necesarias para la atención de la situación de crisis.

Analizar y capitalizar las lecciones aprendidas.

Promover la actualización y ajuste de los planes.

*3.15.8. Periodicidad*

Cada vez que se requiera.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO

[www.corficolombiana.com](http://www.corficolombiana.com)  
[www.investigaciones.corficolombiana.com](http://www.investigaciones.corficolombiana.com)

 Corficolombiana S.A

 @corficolombiana

   Corficolombiana

 Investigaciones Económicas Corficolombiana