 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	P18.DE	21/02/2024
	PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN	Versión 5	Página 1 de 10

1. OBJETIVO:


Definir las actividades a implementar en la Sede de la Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, ante un incidente, desastre natural, crisis de emergencias, situación de orden público u otros eventos inesperados que interrumpan la ejecución de la operación de los procesos que prestan los servicios críticos misionales de la entidad para generar estrategias que permitan continuar con la operación con los elementos mínimos requeridos.

2. ALCANCE:

El procedimiento está orientado a dar a conocer las actividades y planes de gestión de crisis al momento de presentarse unas condiciones adversas, inicia con la notificación al comandante del incidente y finaliza divulgando a las partes interesadas el informe final del plan de continuidad de la operación.

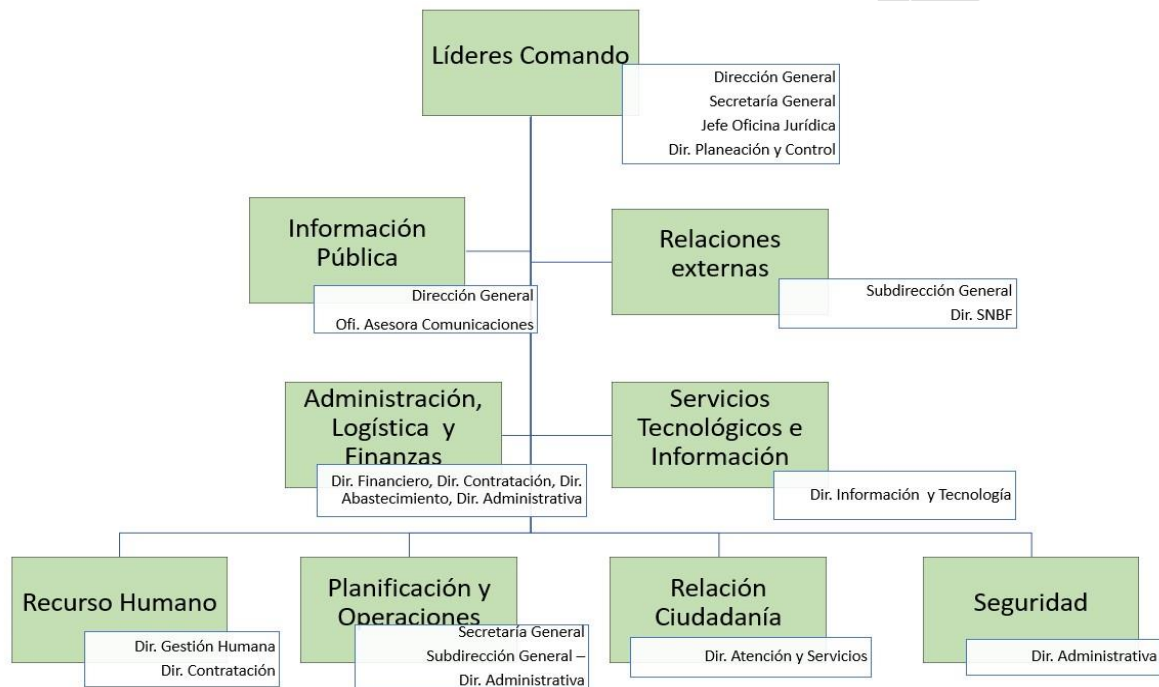
3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- 3.1 Este procedimiento se activa únicamente por el Esquema Organizacional de Crisis - **EOC**, cuando el incidente o evento ocurrido afecte la prestación o continuidad de la operación en la Sede la Dirección General.
- 3.2 Es responsabilidad de los líderes y responsables de los procesos, analizar e informar el estatus del incidente al comandante del Incidente - **CI**.
- 3.3 En el momento de activarse el plan de continuidad de la operación, los colaboradores y responsables de las dependencias apoyarán la implementación de las estrategias definidas previamente o las que se definan durante el incidente.
- 3.4 De acuerdo con el incidente presentado se deberá aplicar el siguiente documento:
 - P8.GTI Procedimiento Gestión de Incidentes de Tecnologías de Información.
- 3.5 El **Comandante de Incidente** (que en adelante se mencionará como **CI**), para el ICBF es el Secretario General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o su delegado quien coordinará en primera instancia el incidente.
- 3.6 Una vez el **Comandante de Incidente (CI)** informe que se activa el plan de continuidad, los procesos misionales y los procesos que inciden en la prestación de los servicios misionales deberán ejecutar las actividades priorizadas como críticas que permitan darle continuidad a la prestación de estos.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	P18.DE	21/02/2024
	PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN	Versión 5	Página 2 de 10


3.7 Los responsables para la activación del plan de continuidad de la operación se mencionan en el siguiente **Esquema Organizacional de Crisis**, que en adelante se mencionará como **EOC**:

Gráfica 1. Esquema Roles y Responsabilidades



A continuación, se mencionan algunas actividades que deben ejecutar en cada uno de los roles y responsabilidades frente al **Esquema Organizacional de Crisis (EOC)**:

- **Líderes Comando:** responsables de las actividades de respuesta frente a una situación que afecte la prestación del servicio (continuidad de la operación) de la sede de la Dirección General, y quienes deben desarrollar e implementar las decisiones tácticas, estratégicas y jurídicas para la aprobación, solicitud, consecución y ejecución de los diferentes recursos.
- **Líder de Información Pública:** responsable de la formulación y emisión de información acerca del incidente a los medios de prensa, instituciones, organizaciones relevantes y al interior de la entidad.
- **Líder de Relaciones externas:** responsable de contactar y/o coordinar con las entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, en caso de que sea necesario Activar la Estrategia Institucional de Respuesta.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	P18.DE	21/02/2024
	PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN	Versión 5	Página 3 de 10

- **Líderes de Administración Logística y Finanzas:** responsables de proporcionar instalaciones, servicios y materiales para apoyar el incidente. Al igual que supervisar las acciones de abastecimiento, recepción, almacenamiento, control y manejo de recursos.
- **Líder de Servicios de Tecnología e Información:** responsable de proporcionar el restablecimiento de la disponibilidad de información a través de los sistemas de información de la entidad, así como de los equipos tecnológicos para prestar el servicio.
- **Líderes de Recurso Humano:** responsables de disponer del recurso humano necesario para la prestación del servicio durante la incidencia.
- **Líder de Planificación y Operaciones:** responsable de implementar o definir una nueva estrategia para la atención del incidente, así mismo realizar el seguimiento y evaluación del desarrollo de las estrategias.
- **Líder de Relación Ciudadanía:** responsable de recibir, atender y direccionar a los usuarios que toman los servicios misionales durante la incidencia, así como de brindar la adecuada información a éstos.
- **Líder de Seguridad:** responsable de la seguridad física de los inmuebles y muebles dentro de la sede como en las sedes alternas de operación, durante el incidente y hasta tanto se reestablezca el servicio en sus condiciones normales.


3.8 El esquema de comunicaciones para el plan de continuidad de la operación es el siguiente:

Gráfica 2. Esquema Organizacional de Crisis




¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	P18.DE	21/02/2024
	PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN	Versión 5	Página 4 de 10

3.9 Políticas para Escenarios, Estrategia y Plan de Sucesión:

- 3.9.1. Los escenarios y estrategias para atender un incidente se deben registrar en el F2.P18.DE Formato Escenarios y Estrategias Plan de Continuidad de la Operación y estarán disponibles dentro de la ruta establecida de la presente vigencia para su utilización en el momento que se requiera.
- 3.9.2. Se deben identificar escenarios que causen la interrupción de la ejecución de los servicios, como también definir las estrategias que permitan darle continuidad a la operación durante la contingencia.
- 3.9.3. Los escenarios se deben identificar de acuerdo con los siguientes pilares: personas, procesos, instalaciones físicas, herramientas que soportan los procesos, proveedores y tecnología.
- 3.9.4. En caso de presentarse un escenario no contemplado el **Esquema Organizacional de Crisis (EOC)** deberá analizar si las estrategias definidas en otro escenario se pueden utilizar para mitigar el escenario presentado. En caso contrario, deberá definir el nuevo escenario y definir las estrategias para atenderlo las cuales deberán quedar documentadas en el F2.P18.DE Formato Escenarios y Estrategias Plan de Continuidad de la Operación.
- 3.9.5. En los casos en que el incidente supera las capacidades de respuestas contempladas en los planes de emergencia y contingencia y/o en el plan de continuidad de la operación (Escenarios), el **Esquema Organizacional de Crisis (EOC)** deberá activar las estrategias de los organismos de emergencias municipales, departamentales y del orden Nacional.
- 3.9.6. Una vez identificado el escenario y la estrategia, cada área debe identificar las actividades priorizadas y asignar un colaborador principal, colaborador suplente 1, colaborador suplente 2. El número de suplentes depende de la magnitud de la ejecución de la actividad; esta información debe quedar registrada en el F1.P18.DE Formato Plan de Sucesión.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	P18.DE	21/02/2024
	PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN	Versión 5	Página 5 de 10

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Notificar al comandante del incidente	Dar a conocer al comandante de Incidente (CI), el incidente presentado en la Sede de la Dirección General	Directores (Líderes de los ejes del SIGE)	Correo electrónico o comunicación verbal o celular o memorando
2	Realizar análisis del evento, amenaza o incidente	Realizar un análisis del evento, amenaza o incidente presentado. Nota: - El secretario general de la Entidad, conforme al análisis del evento, amenaza o incidente, podrá delegar las funciones de comandante del incidente a quien el designe como el Líder de la estrategia. - El equipo evaluador estará conformado por las personas que el Comandante de Incidente (CI) designe. - En caso de ser necesario él comandante de Incidente (CI), podrá convocar colaboradores de otras sedes.	Secretario General - CI Equipo evaluador (Directores y Jefes de Oficina SDG, profesionales, técnicos y/o asistenciales)	Correo electrónico o acta de reunión
3 P.C	Evaluar si se convoca el EOC	Una vez el comandante de Incidente (CI), conoce el análisis del incidente decide si se convoca el Esquema Organizacional de Crisis (EOC). ¿Se convoca al EOC? SI: Pasa a la actividad 5 No: Pasa a la actividad 4	Secretario General - CI	Acta de reunión o correo electrónico
4	Solucionar Incidente en Operación Normal	El CI determinarán que la atención del incidente presentado se puede solucionar con operación normal y se finaliza el procedimiento.	Secretario General - CI	Listado de asistencia
5	Presentar Análisis al EOC	Una vez es convocado el Esquema Organizacional de Crisis (EOC), el comandante de Incidente (CI) presenta al EOC el análisis del incidente presentado indicando cuales son las consecuencias y afectaciones que éste, está causando en la prestación de los servicios del Instituto.	Secretario General - CI	Correo electrónico o Acta de reunión
6	Evaluar y analizar el incidente	El Esquema Organizacional de Crisis (EOC), evalúa el incidente y sus impactos en la prestación de los servicios de la entidad.	Equipo EOC	F1.P5.GTI Formato Informe Incidente de Seguridad de la Información

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN

P18.DE

21/02/2024

Versión 5

Página 6 de 10

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
7 P.C	Tomar la decisión frente al incidente	<p>El Esquema Organizacional de Crisis (EOC) tomará la decisión de la atención del incidente de acuerdo con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Activar la(s) Estrategia(s) Institucional de respuesta por medio del(os) escenario(s), definido, pasar a la actividad No.8 ▪ Activar Plan de Continuidad, pasar a la actividad No.9 <p>Operación normal volver a la actividad No.4</p>	Equipo EOC	F1.P5.GTI Formato Informe Incidente de Seguridad de la Información
8	Activar Estrategia Institucional de respuesta conforme al escenario presentado	<p>Conforme al escenario presentado el Esquema Organizacional de Crisis (EOC), da a conocer la emergencia y solicita la activación de la(s) estrategia(s) Institucionales de respuesta con las entidades correspondientes.</p> <p>De acuerdo con la política No. 3.6</p>	Equipo EOC	F2.P18.DE Formato Escenarios y Estrategias Plan de Continuidad de la Operación
9	Activar Plan de continuidad	<p>Una vez el incidente es analizado por el Esquema Organizacional de Crisis (EOC), debe revisar si el escenario ya estaba identificado y proceder a la selección de la(s) estrategia(s), para su atención.</p> <p>Si el escenario no estaba identificado, el comandante del incidente (CI) y el esquema Organizacional de Crisis (EOC) deben evaluar si alguna de las estrategias de otro escenario puede ser usadas para atender el incidente; en caso contrario el CI y el EOC deberán realizar la inclusión del nuevo escenario con sus respectivas estrategias a implementar.</p> <p>Nota: -Cada estrategia debe tener un líder. -El plan de sucesión se realiza si el escenario y la estrategia identificada lo requieren.</p>	Equipo EOC	<p>F2.P18.DE Formato Escenarios y Estrategias Plan de Continuidad de la Operación</p> <p>F6.PL9.GTI Formato Requisitos de Seguridad de la Información</p> <p>F1.P18.DE Formato Plan de sucesión (si aplica)</p>
10	Desarrollar la estrategia	<p>El comandante del incidente (CI), los Directores y Jefes de Oficina de la Sede de la Dirección General, en el marco de sus responsabilidades como líderes y responsables de procesos del ICBF, coordinarán la implementación y ejecución de las estrategias a su cargo de acuerdo con las responsabilidades definidas para cada escenario.</p> <p>Nota: La(s) estrategia(s) seleccionada(s) o la definición de una nueva estrategia debe quedar registrado en un acta.</p>	CI, Directores, Jefes de Oficina de SDG, Líderes y responsables de Procesos	Acta de reunión

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN

P18.DE

21/02/2024

Versión 5

Página 7 de 10

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
11	Realizar seguimiento al desarrollo de la estrategia	<p>El Líder de la estrategia debe realizar reporte diario, del desarrollo de esta y darlo a conocer al comandante del incidente (CI) y al esquema Organizacional de Crisis (EOC).</p> <p>Nota: El líder de la estrategia se encuentra definido en el F2.P18.DE formato de Escenarios y Estrategias.</p> <p>El reporte diario se realizará durante la emergencia, incidencia o evento.</p>	Directores (Líder de la Estrategia)	Acta de reunión o Correo Electrónico
12 P.C	Requerir avances de la sede afectada	<p>Los líderes de comando consultarán a los encargados de la recuperación de la Sede de la Dirección General con el fin de determinar:</p> <p>¿Se puede volver a la operación normal?</p> <p>SI: Ordenar la suspensión de la ejecución de la estrategia y se procede a operación Normal. No: Pasar a la actividad No.10. Se revisará la implementación de la estrategia para atender el escenario que se atiende con plan de continuidad.</p>	Secretario General- CI Equipo EOC	Correo electrónico
13	Realizar revisión post contingencia	<p>El líder de la estrategia presentará un informe final de su desarrollo al comandante del incidente (CI) y al esquema Organizacional de Crisis (EOC), una vez se haya superado el incidente.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si para la atención del incidente se aplicaron varias estrategias, los líderes de estas deberán consolidar la información y presentar un solo informe final al CI y al EOC • En caso de que el EOC active el plan de continuidad de la operación, esta información deberá ser consignada en el F3.P18.DE formato Informe Final. 	Directores y Jefes de Oficina SDG, Profesional (líder de la estrategia)	<p>F2.P18.DE Formato Escenarios y Estrategias de Continuidad de la Operación</p> <p>F3.P18.DE Formato Informe Final</p> <p>F6.PL9.GTI Formato Requisitos de Seguridad de la Información</p> <p>F4.P18.DE Bitácora Registro Actividades Plan Continuidad Operación</p>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

P18.DE

21/02/2024

PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN

Versión 5

Página 8 de 10

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
14	Divulgar a las partes interesadas, el informe final del plan de continuidad de la operación	Los Directores y Líderes de Proceso, socializarán el informe final del incidente presentado a las partes interesadas.	Directores y jefes de Oficina SDG, y Líderes y responsables de proceso Líderes de los ejes	F2.P18.DE Formato Escenarios y Estrategias Plan de Continuidad de Operación F3.P18.DE Formato Informe Final F6.PL9.GTI Formato Requisitos de Seguridad de la Información F4.P18.DE Bitácora Registro Actividades Plan Continuidad Operación Correo electrónico
		Fin		

P.C: Punto de Control

5. RESULTADO FINAL: Informe final sobre el estado de la Continuidad en la prestación de los servicios del Instituto posterior a la presentación del evento.

6. DEFINICIONES:

Actividad Priorizada o Crítica: Actividades que deben ser priorizadas siguiente a un incidente con el fin de mitigar los impactos.

Comandante del incidente "CI": Colaborador del Instituto de rango Directivo, que liderará la ejecución del Plan de Continuidad de la Operación.

Continuidad de Operación: Capacidad de la organización de continuar prestando servicios a niveles aceptables predefinidos después de un evento alterador.

EOC: Equipo organizacional de manejo de la incidencia, denominado Estructura Organizacional de Crisis.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN

P18.DE

21/02/2024

Versión 5

Página 9 de 10

Estrategia: Conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Escenario: Conjunto de sucesos que amenazan la prestación de un servicio crítico de una entidad.

Incidente: Situación que pudiera generar una alteración.

Incidente de seguridad: Cualquier evento que afecte a un proceso en temas de seguridad y privacidad de la información, seguridad informática o seguridad digital.

Plan de Sucesión: Estrategia definida para el pilar de personas, que consiste en identificar los colaboradores que desarrollan las actividades priorizadas o críticas y sus suplentes.

SAO: Sede Alternativa de Operación.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

ISO 22301 Seguridad de la Sociedad – Sistemas de Continuidad del Negocio – Requisitos

ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información – Requisitos

PL1.P9.GTH Plan de Emergencias y Contingencias Sede de la Dirección General

P5.GTI Procedimiento Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información

P17.DE Procedimiento para la Atención en Caso de Emergencias o Situación Especial

8. RELACION DE FORMATOS


CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P18.DE	Formato Plan de Sucesión
F2.P18.DE	Formato Escenarios y Estrategias Plan de Continuidad de Operación
F3.P18.DE	Formato Informe Final Plan de Continuidad
F1.P5.GTI	Formato Informe Incidente de Seguridad de la Información
F6.PL9.GTI	Formato Requisitos de Seguridad de la Información
F4.P18.DE	Bitácora Registro Actividades Plan Continuidad Operación

9. ANEXOS:

No aplica

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	P18.DE	21/02/2024
	PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN	Versión 5	Página 10 de 10

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
03/05/2023	V4	Se crea formato Bitácora Registro Actividades Plan Continuidad Operación, adicional a esto, en el Numeral 5. Descripción de Actividades, se agrega este formato en descripción de actividades, así como en los registros.
18/07/2022	V3	<p>En el Numeral 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:</p> <p>En el ítem No. 2 se adiciona: El secretario general de la Entidad, conforme al análisis del evento, amenaza o incidente, podrá delegar las funciones de comandante del incidente a quien el designe como el Líder de la estrategia</p> <p>En el ítem No. 9: Se agrega la utilización del documento F6.PL9.GTI Formato Requisitos de Seguridad de la Información</p> <p>En el ítem No. 14: Se cambia el nombre de la actividad por Divulgar a las partes interesadas, el informe final del plan de continuidad de la operación. Se elimina F1.M1.912.MI Formato Documentación Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas y se adiciona el F3.P18.DE Formato Informe Final y correo electrónico</p> <p>En el Numeral 8. RELACION DE FORMATOS: Se relaciona el F6.PL9.GTI Formato Requisitos de Seguridad de la Información</p>
31/08/2021	V2	Se realiza cambio al objetivo y alcance del procedimiento, ajuste de las políticas de escenarios.
25/11/2019	V1	Se realizan ajustes al Objetivo, Alcance, Política de Operación en los Puntos y Descripción de Actividades con el fin de generar claridades para el uso del documento.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.