|  |
| --- |
| **PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL PARTE III** |
| **PLAN DE CONTINUIDAD** |
| Coordinación Estatal de Protección Civil |

**CONTENIDO**

1. **CARTA RESPONSIVA DEL PRESTADOR DE SERVICIOS ENCARGADO DE LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA.**
2. **HOJA GENERAL DE REGISTRO.**
3. **PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES (DE NATURALEZA FUNCIONAL)**
	1. Identificar las operaciones y funciones críticas.
	2. Identificar los requerimientos mínimos para realizar las funciones críticas.
	3. Identificar las dependencias e interdependencias internas y externas.
	4. Establecer las metas de recuperación y sus tiempos.
	5. Determinar los métodos alternativos de operación y los lugares en donde poder realizarlos.
	6. Identificar los pasos para la recuperación
	7. Examinar los supuestos
	8. Examinar los métodos de comunicación
	9. Examinar los elementos financieros clave
	10. Examinar la información tecnológica clave
	11. Implementar el plan.
	12. Mantener, revisar y ejecutar el plan

**GUÍA PARA ELABORAR EL PLAN DE CONTINUIDAD**

1. **CARTA RESPONSIVA DEL PRESTADOR DE SERVICIOS ENCARGADO DE LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA (NOMBRE Y FIRMA DEL PRESTADOR DE SERVICIOS, NO. DE REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL VIGENTE Y DEL PROMOVENTE DEL PROGRAMA).**
2. **HOJA GENERAL DE REGISTRO.**
3. **PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES (DE NATURALEZA FUNCIONAL)**

Ante un escenario de desastre que puede causar la interrupción en las operaciones de las organizaciones (públicas o privadas), es una necesidad y una exigencia contar con procedimientos que permitan a corto plazo garantizar su funcionamiento. La sociedad, la economía y el gobierno, no pueden paralizarse ante la ocurrencia de una emergencia o desastre, ya que esta situación ocasionaría una desaceleración en el desarrollo de las mismas.

México vive su propio contexto político, social y de infraestructura, además de sus condiciones climáticas específicas.

De ahí que deban considerarse, no solo inundaciones, terremotos o incendios, sino también escenarios de amenazas biológicas o pandemias, ataques terroristas, cortes en servicios básicos como la energía eléctrica o fallas en los sistemas de comunicación, entre otros. Adicionalmente, las organizaciones son vulnerables al impacto no sólo de los desastres naturales, sino de pequeños eventos que pueden interrumpir sus actividades, tales como, fallas eléctricas, accidentes, o movimientos sociales internos de grupos inconformes, que pueden ocasionar severas pérdidas.

Este plan debe ser administrado desde el más alto nivel directivo en la organización, pues debe ser planteado considerando el funcionamiento general y operativo de la organización tomando en cuenta que las funciones primordiales del plan son: Minimizar la necesidad de toma de decisiones durante una crisis, la definición de alternativas para la continuidad de servicios críticos y la definición de prioridades y marcos de referencia de tiempo.

Primeramente se debe establecer el marco de cobertura y alcance.

Desarrolle el plan utilizando la siguiente matriz de factores:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Funciones/ Sistemas | No. de Prioridades | En que se basan las prioridades | Dependencias e Interdependencias | Metas en la Recuperación | Requerimientos mínimos | Métodos/ Lugares alternativos | Pasos para la recuperación |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. Identificar las operaciones y funciones críticas.

Las funciones críticas son aquellas que una institución, empresa u organización no puede dejar de llevar a cabo bajo ningún escenario de emergencia mayor Durante la fase inicial del Plan de Continuidad, usted debe hacer una lista de todas las operaciones y funciones y el área responsable de cada una. Puede ser de utilidad pedirle a sus empleados que hagan una lista de lo que hacen durante el día para poder identificar las tareas que realizan. Una descripción de cómo se hacen esas tareas de manera completa, incluyendo también apuntes de lo más básico y necesario.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Actividad | Descripción de la actividad | Área responsable | Recursos necesarios | Otros | Proceso Crítico (marcar con una X) |
| Materiales | Humanos |
|  |  |  |  |  |  |  |

* 1. Identificar los requerimientos mínimos para realizar las funciones críticas.

Los requerimientos mínimos para trabajar, son aquellos recursos necesarios para realizar al menos lo más importante y las funciones básicas para la operación. Los recursos básicos incluyen: Personal (número, capacidad), Computadoras (Software/hardware), Teléfono, fax, Papelería, Servicios de correo, Objetos personales para poder trabajar (llenar tabla por proceso crítico).

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Proceso Crítico: |  |
| Objetivo del Proceso Crítico: |  |
| Responsable del Proceso Crítico: |  |
| ¿Cuál es el impacto que se tendrá en el área por la modificación o ausencia del proceso crítico, durante la contingencia? |
|  |
| Personal esencial necesario para el desarrollo del proceso crítico (cuantos sean necesarios, lo cual dependerá del proceso crítico): |
| Perfil | Cantidad |
|  |  |
|  |  |
| Recursos materiales necesarios para mantener el proceso crítico funcionando (cuantos sean necesarios, lo cual dependerá del proceso crítico): |
| Recurso material | Área responsable de suministrar el recurso |
|  |  |
|  |  |
| Recursos financieros necesarios para mantener el proceso crítico funcionando (considerar del recurso financiero que se le otorga al área y es destinado al funcionamiento del proceso crítico): |
|  |

* 1. Identificar las dependencias e interdependencias internas y externas.

Identificar cuáles son las operaciones que dependen de otras áreas al interior de su organización, con el fin de que las funciones no se interrumpan.

Es importante prever que algunos insumos producidos en sus áreas de trabajo pueden ser consideradas un elemento importante para llevar a cabo una operación/ función crítica en otra área de trabajo. Es necesario realizar este ejercicio de identificación de dependencias que nuestras funciones críticas tienen al exterior de nuestra organización: proveedores, contratos, etc.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Institución, Dependencia o Área | Interna\* | Externa\* | Punto de contacto | Teléfono y fax | Correo electrónico |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

\*Marcar con una X si el área/dependencia con la que se tiene vínculos es interna o externa a la dependencia

Identificación de proveedores necesarios para el funcionamiento del proceso crítico

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proveedor | Teléfono y fax | Correo electrónico | Servicio que proporciona | Cuenta con plan de continuidad de operaciones |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Se deberá de incluir cuantos sean necesarios para el funcionamiento del proceso crítico.

Identificación de usuarios prioritarios de los servicios que se generan en el área

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre del usuario | Teléfono y fax | Correo electrónico | Servicio que utiliza | Cuenta con plan de continuidad de operaciones |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* 1. Establecer las metas de recuperación y sus tiempos.

Las metas de recuperación deben identificar que tan rápido se puede restaurar una función u operación.

Las consideraciones de las metas para la recuperación incluyen:

- El tiempo que se necesita para cambiar o restaurar las funciones

- Método alternativo, si el reestablecimiento requerido tardase más de lo esperado

- Aspectos de la operación-función que pueden ser reestablecidos en partes.

* 1. Determinar los métodos alternativos de operación y los lugares en donde poder realizarlos.

Deberá determinar infraestructura o instalaciones alternas y las funciones y operaciones de la institución que sean prioritarias en su funcionamiento, analizando diferentes alternativas y requerimientos de recursos financieros, humanos, equipos, sistemas, seguridad y diagnóstico de vulnerabilidad para trasladar las operaciones básicas a un sitio alterno.

Determine los procedimientos internos y los lugares a los que tenga acceso parcial o total para que sus funciones críticas puedan continuar hasta su total restauración.

Asegúrese de que sean realistas, y no basadas en supuestos, y sin costo o tiempo no permitido.

Recomendaciones a considerar: - Requerimientos del personal, Trabajo a distancia/ acceso, Procesos alternativos, Servicios externos o contratados, Opciones reducidas para las funciones.

* 1. Identificar los pasos para la recuperación

Se recomienda listar la secuencia de pasos que son requeridos jerárquicamente para restaurar cada función.

Los pasos pueden incluir: Identificar/obtener recursos necesarios, Identificar disponibilidad, capacidad, y responsabilidades del personal requerido, Estimar el costo

* 1. Examinar los supuestos

Antes de continuar, los supuestos en las que está basado su plan deben ser identificados y examinados para asegurar de una mejor manera la efectividad del mismo, deben enlistarse de una manera explícita e incluir pies de notas y observaciones especiales.

Consideraciones a incluir: Impacto de la interrupción de las funciones que hacen otros departamentos, Tiempo de restauración/disponibilidad de todo el personal y/o espacio para trabajar

* 1. Examinar los métodos de comunicación

La comunicación efectiva es de suma importancia durante un incidente, en su plan, usted necesita asegurarse de tener identificados los métodos de comunicación de hechos o incidentes. Ejemplo: correo de voz, e-mail, teléfono, entre otros. El plan para comunicación hacia arriba, abajo, al interior y al exterior.

* 1. Examinar los elementos financieros clave

Los elementos financieros clave, tales como, presupuesto de nómina, presupuesto de pago a proveedores, caja chica, entre otros, no siempre son considerados durante la planeación y resultan ser factores esenciales para la recuperación efectiva.

* 1. Examinar la información tecnológica clave

Las primeras preguntas que necesitan respuesta: - ¿Qué documentos/archivos son los de mayor valor? - ¿Dónde están acomodados esos archivos? - ¿Cuándo se necesitarán esos archivos durante el incidente? - ¿En una hora, en un día, entre otros? - ¿Cómo se puede acceder a esos archivos? - ¿Tiene el personal crítico acceso VPN? - ¿Tiene usted y su equipo servidores alternos de e-mail y/o e-mail alternos? - ¿Tiene usted copias de sus documentos importantes y están esas copias guardadas en un lugar alterno?

* 1. Implementar el plan.

Revisar todos los componentes de la continuidad de operaciones con el fin de probar su funcionamiento y eliminar posibles fallas en su implantación. Una vez que su plan esté escrito, decida quién será el responsable de su implementación y cómo se va a efectuar.

¿Está una copia de su plan disponible para las personas que lo usarán en un incidente?

* 1. Mantener, revisar y ejecutar el plan

Asegúrese de que su plan contenga el horario anual o el sistema para su revisión.

- Actualícelo al menos una vez al año

- Asigne a alguien esta responsabilidad