

“PLAN DE COMTINUIDAD DE OPERACIONES”

Marco teórico y jurídico del PCO
Importancia del PCO
Guía, formatos e implementación del PCO

Dra. Marisela Villegas Pacheco

FEBRERO DE 2021



SEGURIDAD
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC
COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES

FEB 2021





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



INTRODUCCIÓN

Bajo un escenario de crisis extrema, el cierre de organizaciones públicas, privadas y sociales es inminente, esto provoca una recuperación lenta y difícil para las comunidades afectadas.

“Una organización debe ser capaz de mantener sus procesos críticos en funcionamiento durante una emergencia o desastre”





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



OBJETIVO DEL CURSO

Proporcionar los conocimientos y herramientas en materia de Continuidad de operaciones a los responsables de elaborar y gestionar el Plan de Continuidad de Operaciones para su dependencia u organización



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Conceptos básicos sobre Gestión Integral de Riesgos (GIR)

La GIR es el conjunto de acciones encaminadas a la identificación, análisis, evaluación, control y reducción de los riesgos, considerándolos por su origen multifactorial y en un proceso permanente de construcción.

“No existe lo que se conoce como ‘desastres naturales.’ Las amenazas naturales, inundaciones, terremotos, deslizamientos y tormentas se convierten en desastres como resultado de la vulnerabilidad y la exposición humana y de la sociedad, las cuales se pueden abordar mediante políticas y acciones decisivas y la participación activa de las partes interesadas locales. La reducción del riesgo de desastres es una inversión “sin remordimientos” que protege la vida, las propiedades, los medios de sustento, las escuelas, los negocios y el empleo.”

Declaración de Chengdu para la acción, agosto 2012



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



LA GIR CONSIDERA LAS SIGUIENTES ETAPAS

Identificación de
Riesgos

Previsión

Prevención

Mitigación

Preparación

Auxilio

Recuperación



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA

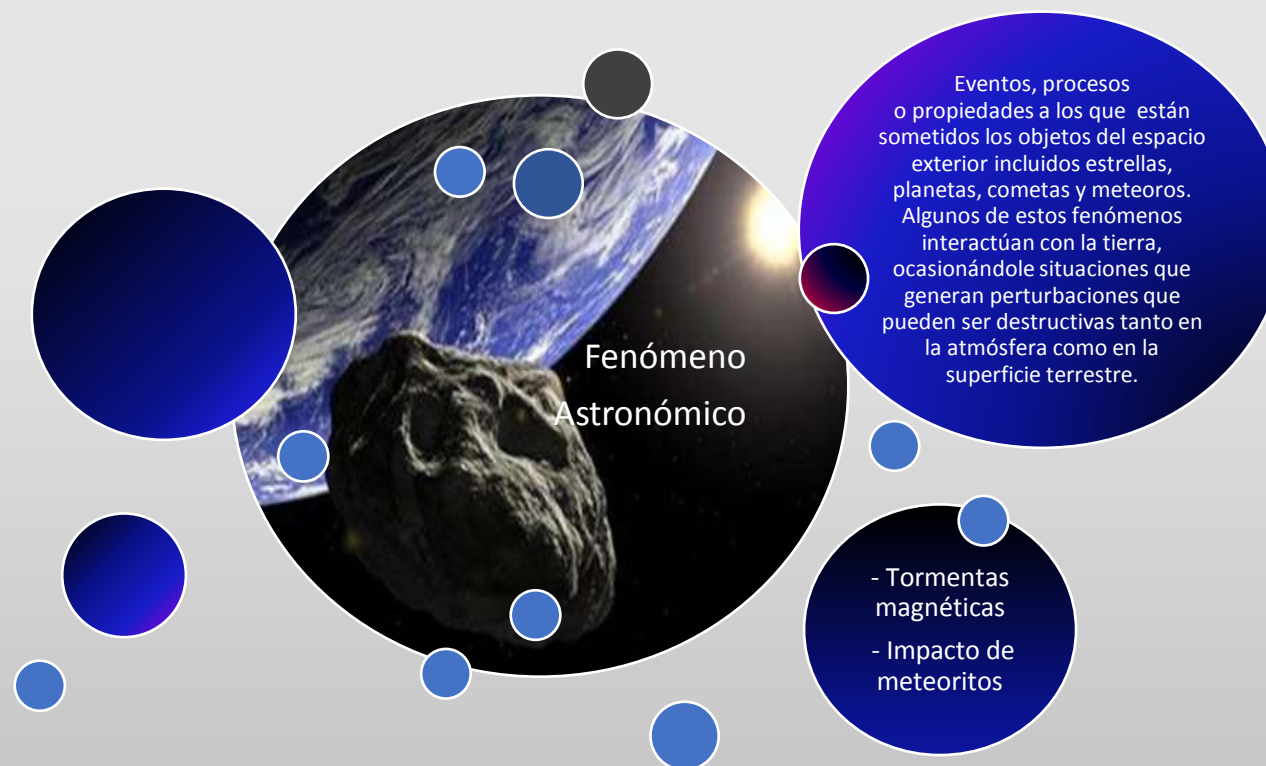


CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Fenómenos de Origen **Astronómico**





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Fenómenos de Origen Geológico

Sismos



Inestabilidad de
laderas, los flujos,
los caídos o
derrumbes,



Erupciones vulcanismo



Tsunamis

Hundimientos,
subsistencia y
agrietamientos





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Fenómenos Hidrometeorológicos





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Fenómenos perturbadores de origen Químico- tecnológico





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Fenómenos perturbadores de origen Socio-organizativo





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Elementos conceptuales de riesgo, peligro, exposición y vulnerabilidad.

- **Riesgo**

Se define como la probabilidad (o posibilidad) de que ocurran daños o algún otro efecto indeseable sobre sistemas afectables constituidos por personas, comunidades o sus bienes, edificaciones e infraestructura como consecuencia de los efectos ocasionados por la presencia de un agente perturbador de origen natural y antropogénico.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



- **Peligro**

Es considerada como la probabilidad de ocurrencia de un agente perturbador potencialmente dañino de cierta intensidad, durante un cierto periodo y en un sitio determinado; una forma de medir la intensidad y el periodo de retorno o de recurrencia.

- **Exposición**

La exposición se refiere a la cantidad de personas, bienes y construcciones que se encuentran en el sitio de interés y que pueden ser dañadas. Por lo general, la exposición se expresa en unidades monetarias, aunque es importante mencionar que no siempre se puede traducir en cuestiones económicas, sino también en términos porcentuales y en el número de personas afectadas.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



- **Vulnerabilidad:**

Se refiere a la susceptibilidad de un sistema expuesto a sufrir daños por los efectos de un fenómeno perturbador y se evalúa a partir del número de pérdidas humanas de la población expuesta y de los bienes. La vulnerabilidad puede ser de dos tipos: física y social.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Antecedentes: Continuidad del Negocio (ISO22301) y Continuidad de Gobierno

El estándar ISO 22301 “**Seguridad** de la sociedad: Sistemas de Continuidad del **Negocio**” es un estándar de gestión sistémica que especifica los requerimientos para planear, establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar continuamente un Plan de Continuidad, que permita estar preparado para actuar ante la ocurrencia de fenómenos perturbadores que afecten a las operaciones de una organización



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



¿QUÉ ES UN PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES?

Conjunto de recursos, actividades, procedimientos e información que se resguardan para ser utilizados en caso de emergencia o desastre.



Guía para asegurar que los procesos críticos, de cualquier organización, operen sólo con los recursos indispensables ante cualquier evento que ponga en riesgo su continuidad.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Qué contempla un Plan de Continuidad de Operaciones?

- Un análisis de amenazas que permita disminuir las vulnerabilidades de la organización mediante la prevención y el desarrollo de acciones correctivas.
- Un análisis de riesgos institucionales
- Un análisis de los procesos que componen la organización, en el cual se busca identificar los de mayor prioridad (procesos críticos).
- Un análisis de impactos, que nos ayude a determinar aquellos procesos cuya interrupción causa las mayores afectaciones a los procesos críticos de una organización.
- La generación de estrategias para dar continuidad a los procesos críticos en caso de presentarse cualquier situación de emergencia, desastre o cualquier evento que ponga en riesgo su continuidad.
- La identificación de los recursos básicos (materiales, humanos, tecnológicos, entre otros) para no interrumpir los procesos críticos durante una emergencia.
- Acciones de mejora continua para el Plan de Continuidad de Operaciones, tal como una programación adecuada de simulacros y actualizaciones al Plan de Continuidad



SEGURIDAD
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC
COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



BENEFICIOS DE SU IMPLEMENTACIÓN

- Reducir el número y magnitud de decisiones durante cualquier periodo de crisis, ya que los errores pueden resultar mayores
- Identificar los diversos eventos que podrían impactar la continuidad de operaciones así como sus repercusiones financieras, humanas, de reputación, entre otras.
- Reacción efectiva ante situaciones de emergencia, evitando pérdidas de recursos y agilizando las labores relacionadas a la continuidad de procesos críticos.
- Clasificación de recursos; para priorizar su protección en caso de emergencia o desastre.
- Permear una cultura de prevención en su organización; mediante la difusión de roles y funciones del personal encargado de los procesos críticos definidos en el Plan de Continuidad de Operaciones.
- Prevenir o minimizar la pérdida de información y operaciones críticas.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Regulación del Plan de Continuidad de Operaciones

- a) Ley General de Protección Civil: artículo 7 fracción VII
- a) Reglamento de la Ley General de Protección Civil: artículo 76: que establece el contenido y las especificaciones de los Programas Internos de Protección Civil
- a) Marco de Acción de Sendai para la Reducción del Riesgo de desastre 2015-2030; establece como parte de su Prioridad 3: Invertir en la reducción del Riesgo de Desastres para la resiliencia, solicitando en el inciso o) la necesidad de; “Aumentar la resiliencia de las operaciones comerciales y la protección de los medios de vida y los bienes de producción en todas las cadenas de suministro. Asegurar la continuidad de los servicios e integrando la gestión del riesgo de desastres en los modelos y prácticas comerciales”;



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Elemento mínimos para la elaboración del Plan de Continuidad de Operaciones establecido en el artículo 76 del Reglamento de la Ley General de Protección Civil

1. Fundamento legal
2. Propósito
3. Funciones críticas (funciones esenciales)
4. Sedes alternas
5. Línea de sucesión / Cadena de Mando
6. Recursos Humanos (personal clave)
7. Dependencias e interdependencias
8. Requerimientos mínimos (materiales, financieros, tecnológicos, etc.)
9. Interoperabilidad de las comunicaciones
10. Protección/ respaldo de información y bases de datos
11. Activación del plan



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



COMPONENTES DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Análisis de amenazas

Para conocer el nivel de riesgo al que estamos expuestos es necesario hacer un cruce entre la probabilidad de ocurrencia de la amenaza contra el impacto que esta tendría en la organización. Podemos expresar el riesgo en términos cualitativos (Alto, Medio, Bajo), cuanto más baja sea la probabilidad de ocurrencia y el impacto sobre la organización sea también bajo, estaremos en un nivel de riesgo bajo. Sin embargo, si la probabilidad de ocurrencia o el impacto de un incidente son altos, estaremos en niveles de riesgo medio-alto.



SEGURIDAD
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC
COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL

Formato fundamento legal



MISION

Generar y fomentar la vinculación nacional e internacional con las organizaciones del sector público, privado y social, para mejorar las prácticas y esquemas del país en Reducción del Riesgo de Desastres, desarrollar Normas Oficiales Mexicanas en materia de Protección Civil y emitir lineamientos y capacitación para la elaboración de planes continuidad de operaciones en todos los sectores del país.

VISION

Ser un referente que permita incrementar las capacidades de innovación, estrategia y desarrollo tecnológico en materia de protección civil, que asesore y promueva el establecimiento de planes de continuidad de operaciones y fomente el cumplimiento y la evaluación de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de Protección Civil.

MARCO LEGAL



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



FORMATO ANÁLISIS DE AMENAZAS

Amenaza	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Vulnerabilidades	Acción Preventiva
Manifestaciones				1. No existen puertas de entrada alternas	
Sismos				1. No se cuenta con sistema de alerta temprana 2. No existe señalización de zonas seguras	
Perdida de bases de datos				1.No hay copias de la información crítica	



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Escala de evaluación de la probabilidad de ocurrencia del riesgo

Valor	Categoría	Probabilidad
10	Recurrente	Muy alta, se tiene plena seguridad que éste se materialice, tiende a estar entre 90% y 100%.
9		
8	Muy probable	Alta, se tiene entre 75% a 95% de seguridad que éste se materialice.
7		
6	Poco probable	Media, se tiene entre 51% a 74% de seguridad que éste se materialice.
5		
4	Inusual	Baja, se tiene entre 25% a 50% de seguridad que éste se materialice.
3		
2	Rara	Muy baja, se tiene entre 1% a 25% de seguridad que éste se materialice.
1		



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Escala de evaluación del impacto en caso de materializarse el riesgo

Valor	Categoría	Impacto
10	Catastrófico	Influye directamente en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la institución; asimismo puede implicar pérdida patrimonial o daño de la imagen, dejando además sin funciones total o parcialmente por un periodo importante de tiempo, afectando los programas o servicios que entrega la institución.
9		
8	Grave	Podría dañar de manera significativa el patrimonio institucional, daño a la imagen o logro de los objetivos estratégicos. Asimismo se necesita un periodo de tiempo considerable para restablecer la operación o corregir los daños.
7		
6	Moderado	Causaría una pérdida importante en el patrimonio o un daño en la imagen institucional.
5		
4	Bajo	No afecta el cumplimiento de los objetivos estratégicos y que en caso de materializarse podría causar daños al patrimonio o imagen, que se puede corregir en poco tiempo.
3		
2	Menor	Podría tener efectos muy pequeños en la institución.
1		



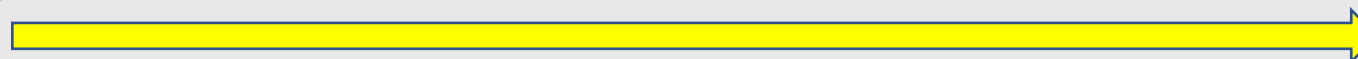
SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



OBJETIVO DEL PCO: VOLVER A LA NORMALIDAD EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE

INCIDENTES



DESASTRES

- Interrupción de energía eléctrica
- Corte del suministro de agua
- Otros eventos menores

- Sismo
- Incendio hospitalario
- Inundaciones
- Explosiones
- Otros eventos graves

RESPUESTA A INCIDENTES	RESPUESTA A DESASTRES	VUELTA A LA NORMALIDAD
De minutos a horas	De minutos a días	Días a semanas
Reducir el daño y controlar el incidente mediante los brigadistas	Recuperar las funciones críticas mediante la activación del PCO	Reparar los daños ocasionados por el evento y regresar a las actividades normales





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



FENÓMENOS NATURALES

- Cinco placas tectónicas
- 32 ciclones en promedio
- 16 volcanes potencialmente activos
- Frentes fríos
- Deslaves
- Mareas altas
- Heladas
- Sequías
- Inundaciones

FENÓMENOS ANTROPOGÉNICOS

- Incendios en casa e industrias
- Accidentes químicos
- Escape de gases
- Derrames
- Explosiones
- Accidentes automovilísticos
- Conflictos sociales
- Contaminación





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Indicadores Municipales de Peligro, Exposición y Vulnerabilidad



Este sistema presenta de manera sencilla, los grados y/o índices de peligro y vulnerabilidad calculados por el CENAPRED a nivel municipal.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Generación de acciones preventivas

Durante el Análisis de Amenazas, la organización debe cuestionarse si cuenta con las medidas preventivas necesarias para hacer frente a sus amenazas, además de mejorar las medidas de seguridad. Al analizar nuestras vulnerabilidades y buscar mitigarlas con acciones preventivas, logramos que nuestro Plan de Continuidad de Operaciones no tenga obstáculos en su ejecución.



Ejemplo de acciones preventivas

Amenaza	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Vulnerabilidades	Acción Preventiva
Manifestaciones	ALTA	ALTO	ALTO	1. No existen puertas de entrada alternas	1. Analizar la viabilidad de abrir puertas secundarias en el edificio.
Sismos	MEDIA	ALTO	MEDIO	1. No se cuenta con sistema de alerta temprana 2. No existe señalización de zonas seguras	1. Instalación de sistema de alerta 2. Señalización de zonas de seguridad
Pérdida de bases de datos	BAJA	MEDIO	BAJO	1. No hay copias de la información crítica	1. Respaldo de información en discos duros 2. Respaldo de información en nube



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Análisis de procesos para la determinación de Funciones críticas o esenciales;

El analizar la criticidad de un proceso es esencial para establecer una estrategia de recuperación, pues de esta manera será más sencillo identificar en qué actividad se requiere de una mayor concentración de recursos disponibles. Para hacer este análisis es necesario identificar aquellos procesos que son críticos para la entrega del producto o servicio final.

¡¡¡ES IMPORTANTE ESTE PASO!!!!

ES LA PARTE MEDULAR DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



FORMATO PROCESOS CRÍTICOS

EJEMPLO: LISTA DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN (DGVIN)

No	Proceso	Actividades principales	Frecuencia	Responsable	Análisis de Impacto
1	Vinculación con los sectores Privado y Social	<p>1.3 Realización de juntas de trabajo con sectores privado y social, para el desarrollo de programas preventivos.</p> <p>1.4 Acrecentar cartera de socios de los sectores privado y social.</p> <p>1.5 Participación en el Comité Nacional de Protección Civil: estableciendo el vínculo entre este comité y los sectores privado y social, para coordinar solicitudes y entrega de apoyos en zonas vulnerables.</p> <p>1.6 Informe de situación a sectores social y privado: establecer una línea de comunicación directa con estos sectores para informar sobre los avances, necesidades y acciones realizadas durante una emergencia.</p>	Mensual y Ante la activación del Comité Nacional de Emergencias		<p>Reputacional: de detenerse este proceso crítico, los sectores privado y social pueden provocar notas negativas para la Coordinación Nacional de Protección Civil</p> <p>Operacional: afecta la entrega y solicitud de apoyos del sector privado y social y disminuye el control del Comité Nacional sobre estos.</p>
2	Vinculación Internacional	<p>2.1 Participación en eventos convocados por organismos internacionales</p> <p>2.2 Desarrollo de relación laboral de la Coordinación Nacional de Protección Civil con organismos internacionales</p> <p>2.3 Respuesta a consultas de Organismos Internacionales sobre situaciones de emergencia.</p> <p>2.4 Apoyo en la logística de recepción de apoyos internacionales.</p>	Mensual y Ante la activación del Comité Nacional de Emergencias		Reputacional: la interrupción de este proceso debilita los lazos de cooperación internacional en materia de Reducción del Riesgo de Desastres.
3	Desarrollo de Normas Oficiales Mexicanas	<p>3.1 Establecimiento de comités intersecretariales para el desarrollo de nuevas normas oficiales.</p> <p>3.2 Publicación de proyectos de norma en el Diario Oficial de la Federación</p>	Trimestral		Tiempo de ejecución: El detener este proceso alenta el tiempo de emisión de Normas Oficiales Mexicanas.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



		3.3 Seguimiento a comentarios emitidos para modificación de Normas Oficiales 3.4 Gestión del proceso jurídico y administrativo para la publicación de Normas Oficiales.			Financiero: Solo de incurrir en costos para publicación de normas
4	Promoción de la Homologación normativa en estados y municipios acorde a la Ley General de Protección Civil	4.1 Realización de juntas de trabajo con entidades federativas para revisión jurídica de sus normativas. 4.2 Emisión de sugerencias	Seguimiento Quincenal		Tiempo de ejecución: Afecta el tiempo de finalización de esta iniciativa.
5	Emitir lineamientos y sugerencias en Materia de Continuidad de Operaciones	5.1 Desarrollo de métricas para aprobación de Planes de Continuidad de Operaciones 5.2 Emisión de documentos de apoyo para la Elaboración de Planes de Continuidad. 5.3 Emisión de sugerencias a planes realizados por la Administración Pública Federal	Mensual		Operacional: Afecta el proceso de revisión de planes de continuidad de operaciones
6	Promoción del Modelo de Continuidad de Operaciones en la Administración Pública Federal	6.1 Desarrollo de materiales de consulta para la elaboración de Planes de Continuidad 6.2 Realización de eventos de capacitación en materia de Continuidad de Operaciones 6.3 Seguimiento a indicadores de capacitación	Mensual		Impacto en indicadores de seguimiento: Afecta la producción de Planes de Continuidad de Operaciones en la Administración Pública
7	Administración del Personal y gestión de bienes muebles	7.1 Alta y baja de personal 7.2 Seguimiento al inventario de bienes muebles de la Dirección General 7.3 Distribución de información emitida por la Secretaría de Gobernación	Mensual		Impacto en gestión del personal: Se detienen los procesos necesarios para realizar movimientos de personal y recursos.



Análisis de impacto

Proceso	Actividades principales	Frecuencia	Responsable	Análisis de Impacto
Nómina del Personal	<ol style="list-style-type: none"> Pagos: Realización de pago de nómina de manera quincenal Viáticos: Pronto pago de gastos por viaje extraordinario 	Quincenal / ante la ocurrencia de alguna comisión	Director de Nóminas	<p>(X) Personal: La interrupción de este proceso inhabilita recursos financieros para el personal de la empresa.</p> <p>() Instalaciones</p> <p>() Población</p> <p>() Medio Ambiente</p> <p>() Financiero / Económico</p> <p>(X) Legal: La interrupción de este proceso provocaría una serie de demandas legales para la organización.</p> <p>() Operacional</p> <p>() Prestigio / Reputación</p>



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Lista final

No	Proceso	Actividades principales	Frecuencia	Responsable	Análisis de Impacto
1	Vinculación con los sectores Privado y Social	<p>1.1 Participación en el Comité Nacional de Protección Civil: estableciendo el vínculo entre este comité y los sectores privado y social, para coordinar solicitudes y entrega de apoyos en zonas vulnerables.</p> <p>1.2 Informe de situación a sectores social y privado: establecer una línea de comunicación directa con estos sectores para informar sobre los avances, necesidades y acciones realizadas durante una emergencia.</p>	Ante la activación del Comité Nacional de Emergencias		<p>Reputacional: de detenerse este proceso crítico, los sectores privado y social pueden provocar notas negativas para la Coordinación Nacional de Protección Civil</p> <p>Operacional: afecta la entrega y solicitud de apoyos del sector privado y social y disminuye el control del Comité Nacional sobre estos.</p>
2	Vinculación Internacional	<p>2.1 Respuesta a consultas de Organismos Internacionales sobre situaciones de emergencia.</p> <p>2.2 Apoyo en la logística de</p>	Ante la activación del Comité Nacional de Emergencias		Reputacional: la interrupción de este proceso debilita los lazos de cooperación internacional en materia de Reducción del Riesgo de



Formato PROPÓSITO DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES

Asegura:	Objetivo
Vinculación con sectores privado, social, y comunidad internacional durante una emergencia.	<p>Gestionar los apoyos externos a la administración pública federal, durante la etapa de respuesta a la ocurrencia de fenómenos naturales o antropogénicos que generen un desastre.</p> <p>Mantener estrecha comunicación con los sectores privado y social, para facilitar las tareas del Comité Nacional de Emergencias y asegurar un proceso transparente en la coordinación de apoyos y de generación de información.</p>
Alcance del Plan de Continuidad de Operaciones	
Procesos Críticos	Actividades Principales
Vinculación con los sectores Privado y Social	<ol style="list-style-type: none"> Participación en el Comité Nacional de Protección Civil: estableciendo el vínculo entre este comité y los sectores privado y social, para coordinar solicitudes y entrega de apoyos en zonas vulnerables. Informe de situación a sectores social y privado: establecer una línea de comunicación directa con estos sectores para informar sobre los avances, necesidades y acciones realizadas durante una emergencia.
Vinculación Internacional	<p>2.1 Respuesta a consultas de Organismos Internacionales sobre situaciones de emergencia.</p> <p>2.2 Apoyo en la logística de recepción de apoyos internacionales.</p>
Líder de Continuidad y línea de sucesión	
Los responsables de las operaciones descritas en este plan y de la toma de decisiones se enuncian a continuación (La línea de sucesión va descrita de acuerdo a la numeración del personal)	
Líder de Continuidad	Héctor Amparano Herrera
Línea de sucesión	



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



2. DIRECTORIO DEL PERSONAL CRÍTICO

Nº	NOMBRE COMPLETO	CORREO INSTITUCIONAL	PUESTO	TELÉFONO PARTICULAR	TELÉFONO CELULAR
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



3. DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL CRÍTICO

	NOMBRE	VACACIONES (FECHA)	COMISIÓN (FECHA)	INCAPACIDAD (FECHA)	SITUACIÓN MEDICA VULNERABLE	AFECTADO POR LA CONTINGENCIA	¿SE ENCUENTRA DISPONIBLE?
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



FORMATO CONTINUIDAD DE PROCESOS CRÍTICOS

PROCESO CRÍTICO 1:

Información General	PROCESO 1:		
	Sede geográfica del proceso:		
	Estrategia de continuidad: 1. Utilización de espacios gubernamentales alternos 2. Reutilización de recursos 3. Trabajo remoto 4. Acuerdo recíprocos 5. Subcontratación de espacios 6. Centro espejo 7. Otra	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Descripción:
	Sede Alternativa		
	Dirección:		
	Responsable:		
	Teléfono:		
	Recursos financieros necesarios para continuar la operación:		
	Trabajo Remoto		
	Responsable:		
	Teléfono:		
	Recursos financieros necesarios para continuar la operación:		
	Responsable:		
Teléfono:			
Recursos financieros necesarios para continuar la operación:			



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Dependencias	Internas	Externas
Entregables	Entregables que genera el proceso crítico:	

**SEGURIDAD**SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA**CNPC**COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL

FORMATO ELEMENTOS MINIMOS INDISPENSABLES

Infraestructura tecnológica				
Requerimientos	Cantidad	Especificaciones	Costo Unitario	¿Se cuenta con él?
Computadoras	3	Sistema operativo: Windows XP / Vista Procesador: 2.4 GHz Memoria: 1 GB Espacio en disco duro: 12 GB Tarjeta gráfica: NVIDIA GeForce 6600+, ATI X700+	\$15,256	SI
Multifuncionales	4	Impresión, copia y escaneado Conveniente puerto USB frontal para escanear imágenes desde dispositivos de memoria USB	\$3,500	SI

Mobiliario , Equipo y Vehículos				
Requerimientos	Cantidad	Especificaciones	Costo Unitario	¿Se cuenta con él?
Mesas de trabajo	5	Mesa rectangular de 1.5x3 m	\$2,500	No
Sillas	60	Sillas para trabajo de oficina	\$1,200	No
Pizarrón	5	Blanco, extensible, fácil movilidad	\$1,250	No
Jeep 4x4	3	Con sistema winch	\$189,000	SI
Extensión móvil	1	Para 8 personas, conexión a radio	\$ 1,234,256	SI

Requerimientos adicionales				
Requerimientos	Cantidad	Especificaciones	Costo Unitario	¿Se cuenta con él?
Café	10kg	Nescafé 500gr	\$48.00	No
Agua embotellada	100lt	Botellas de 1lt	\$8.00	No
Hojas blancas	15 paquetes de 500 hojas	-	\$85.00	No
Cobertores	12	-	\$225.00	No



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Bases de datos para la operación del proceso crítico				
Nombre	Proceso que la requiere	Método de Resguardo	Costo por Resguardo	Lugar de Resguardo
Inventario de Vehículos de Rescate	Coordinación de Operaciones de Rescate	Se encuentra almacenado en nube, a través del sistema " .. ", se anexa nombre de usuario y contraseña	\$4,755 por año	Sistema "..."
Tesorería (confidencial), Cobro de Impuestos con Deudores	Cobro de Impuestos	Resguardo en discos duros y almacenamiento virtual.	NA	Servidores Seguros de la SEGOB, SHCP y SAT
Registro de Antecedentes Penales del C.E.R.E.S.O 343	Seguridad del Penal	Copia Digital resguardada en el Hogar de todos los Comandantes del Penal, la información se almacenó en unidades flash	NA	Se resguarda en las siguientes ubicaciones: Sergio Urrutia Martínez con domicilio en: Calle 4 A, #3, Colonia Santa Rosa, Del. Gustavo A Madero



Interoperabilidad de las comunicaciones
(servicios de comunicaciones para la operación del proceso crítico)

Equipo	Proveedor	Especificaciones	Costo Unitario	¿Se cuenta con él?
Servicio Oracle Teléfonos IP	Oracle	Oracle, Teléfonos IP, Servicio Inalámbrico en estado de emergencia, router satelital.	\$12,000.00	Sí
Radios	Motorola	"PRO7100™		Sí



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



ACTIVACIÓN DEL PLAN

Antes de la emergencia o desastre

- Realizar campañas de comunicación para difundir el plan de continuidad de operaciones entre todo el personal de la organización.
- Preparar y disponer de todos los insumos, equipo, administración de espacios, planos, información, esquemas organizativos y de comunicación necesarios para utilizarlos en el momento en que se active el plan.
- Verificar recursos y presupuestos.
- Implementar programa de capacitaciones para el personal involucrado en el plan, por lo menos una vez al año.
- Establecer las distintas rutas a seguir en caso de una emergencia o desastre, para alcanzar el lugar en donde se dará continuidad a las operaciones.
- Comunicar el plan tanto a las autoridades de la región como a los órganos reguladores de la organización.
- Realizar simulacros programados por lo menos una vez al año, el personal debe estar listo y saber cómo actuar en caso de un desastre.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Durante la emergencia o desastre

- Al ocurrir el estado de emergencia o desastre, evaluar la necesidad de activar el plan de continuidad. Ya sea total o parcialmente.
- Notificar a las autoridades internas y externas, así como a las dependencias y/u organizaciones involucradas sobre la activación del plan.
- Solicitar los apoyos requeridos.
- Iniciar el proceso de notificación de la activación del plan (llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, etc.) a través de los responsables definidos.
- Comenzar con la ejecución de las actividades contempladas en el plan.
- Llevar bitácora de sucesos y acciones.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Después de la emergencia o desastre

- Mantener comunicación constante con autoridades y dependencias relacionadas con la organización, así como con el personal directivo.
- Fin del estado de crisis y vuelta a la normalidad.
- Informar a todo el personal (incluyendo al personal que no ha sido clasificado como crítico) que termina el estado de crisis.
- Evaluar la infraestructura para la reactivación de los procesos no críticos, sistemas críticos y el resguardo de información generada durante la crisis.
- Desarrollar acciones de restablecimiento.
- Documentar lecciones aprendidas.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Simulacros para el correcto funcionamiento de los planes de continuidad de operaciones

- Evaluar la capacidad de respuesta ante una situación de desastre que afecte a los recursos de la organización.
- Probar la efectividad y los tiempos de respuesta del Plan para comprobar que está alineados con la definición de procesos críticos.
- Identificar oportunidades de mejora en el diseño y ejecución del Plan.
- Comprobar si los procedimientos desarrollados son adecuados para soportar la recuperación de las operaciones de la organización.

Evaluar si el personal de la organización conoce su rol en el plan de continuidad de operaciones



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



Mejora continua del Plan de Continuidad de Operaciones

- El personal involucrado con el Plan de Continuidad de Operaciones, debe estar capacitado para cubrir sus responsabilidades en un estado de emergencia o desastre.
- El Plan de Continuidad de Operaciones debe actualizarse posteriormente a la realización de los simulacros programados (una vez al año) y ocurrencia de una emergencia, con el fin de mantener su vigencia y corregir errores.
- Por la propia dinámica de las operaciones de la organización, se van incorporando nuevas soluciones de Tecnologías de Información y los recursos básicos evolucionan para dar respuesta a las necesidades planteadas. La correcta planificación del mantenimiento del Plan de Continuidad de Operaciones evitará que éste quede obsoleto y que en caso de una emergencia o desastre, no pueda dar respuesta a las necesidades de los procesos críticos.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



**ACCIONES A REALIZAR EN 3 ETAPAS
CASO PRACTICO
CONTINGENCIA COVID-19**



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL

Momento 1



Antes (Inmediatas)

1. Actualizar los Planes de Continuidad de Operaciones, con escenario de contingencia

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Notificar Contingencia	Recibir notificación de pre-contingencia y notificar al equipo de la situación por cualquier medio conveniente.
Actualizar directorios	Confirmar que se tienen los directorios del área actualizados (números telefónicos, correos electrónicos y extensiones).
Atender Comunicados oficiales	Estar atentos a los comunicados oficiales que emita la empresa, y dar cumplimiento a los lineamientos establecidos.
Revisar situación del personal	Revisar la situación del personal para conocer su disponibilidad: - En vacaciones- En comisión- incapacidad. con situación médica vulnerable Que tenga hijos menores Que haya sido afectado directamente por la contingencia.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL



ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Revisar requerimientos mínimos	Revisar requerimientos mínimos en contingencia: - Cantidad de personal crítico, cantidad de laptops, requerimientos de información crítica, necesidad de acceso a sistemas, acceso a Internet en sus domicilio.
Confirmar actividades con personal	Confirmar que el personal a su cargo conozca las actividades que tendrá que desarrollar en caso de activación del plan por contingencia.



ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Organizar turnos de trabajo	Organizar turnos de trabajo del personal crítico que trabajará en sitio, en sitio alternativo o en casa (Home Office).
Identificar requerimientos adicionales	Identificar requerimientos adicionales que se lleguen a necesitar durante la contingencia
Definir suplentes	Definir suplentes en caso de indisponibilidad del personal crítico.
Acatar lineamientos del sindicato	En caso de contar con personal sindicalizado, revisar los lineamientos del sindicato acerca del trabajo del personal durante la contingencia.
Notificar a proveedores	En caso de tener interconexión con proveedores o al momento de la notificación de pre-contingencia, establecer acuerdos preventivos con dicho proveedor (adelantar actividades o considerar un retraso por la contingencia).



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL

Acciones a Realizar



Momento 2

DURANTE

1. Recibir la notificación de activación del Plan de Continuidad de Operaciones.
2. Notificar a todo el personal de la dependencia.
3. Dar seguimiento a los comunicados oficiales.
4. Dar seguimiento a la situación del personal disponible.
5. Identificar si algún personal responsable de proceso crítico fue afectado por la contingencia, de ser así establecer el suplente inmediato.
6. Dar seguimiento a las actividades diarias.
7. Realizar diariamente bitácoras de acontecimientos que se hayan suscitado.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC

COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL

Acciones a Realizar



Momento 3

DESPUES

1. Recibir notificación por medios oficiales de la conclusión de la contingencia.
2. Comunicar a todo el personal de las dependencias.
3. Establecer esquemas de reincorporación a la dependencia.
4. Atender puntos importantes dentro de la institución que se hayan dejado de operar.
5. Realizar reportes de lecciones aprendidas.
6. Vuelta a la normalidad.

¡GRACIAS!

Dra. Marisela Villegas Pacheco