

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL PERÚ

DISEÑO DE UN SGCN PARA LA RENIEC --- ANEXOS

Tesis para optar por el Título de **Ingeniero Informático**, que presenta el bachiller:

Laura Daiana Castro Marquina

ASESOR: Moisés Antonio Villena Aguilar

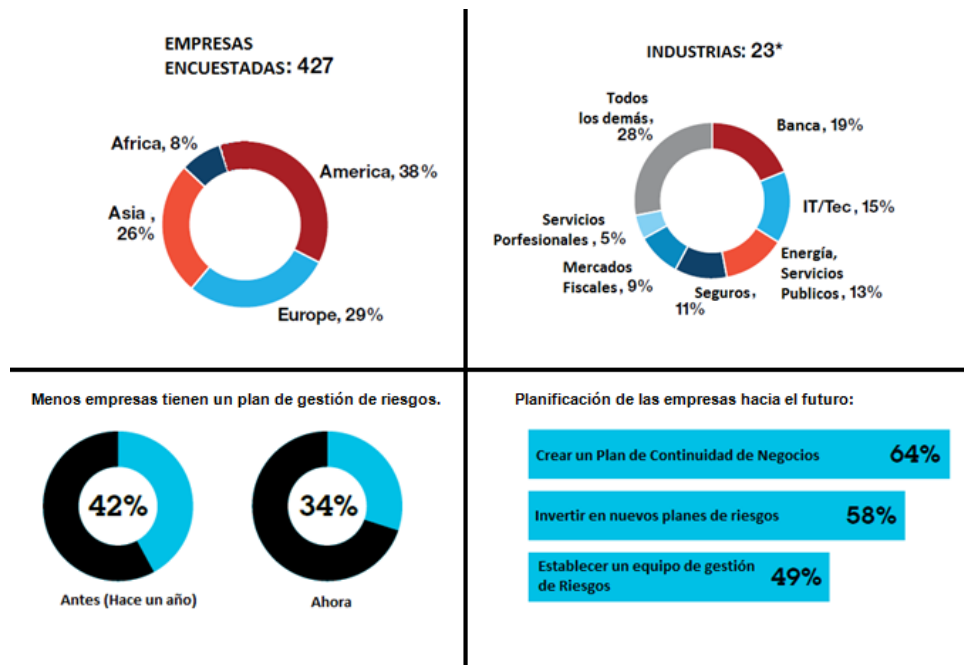
Lima, setiembre del 2013

Tabla de contenido

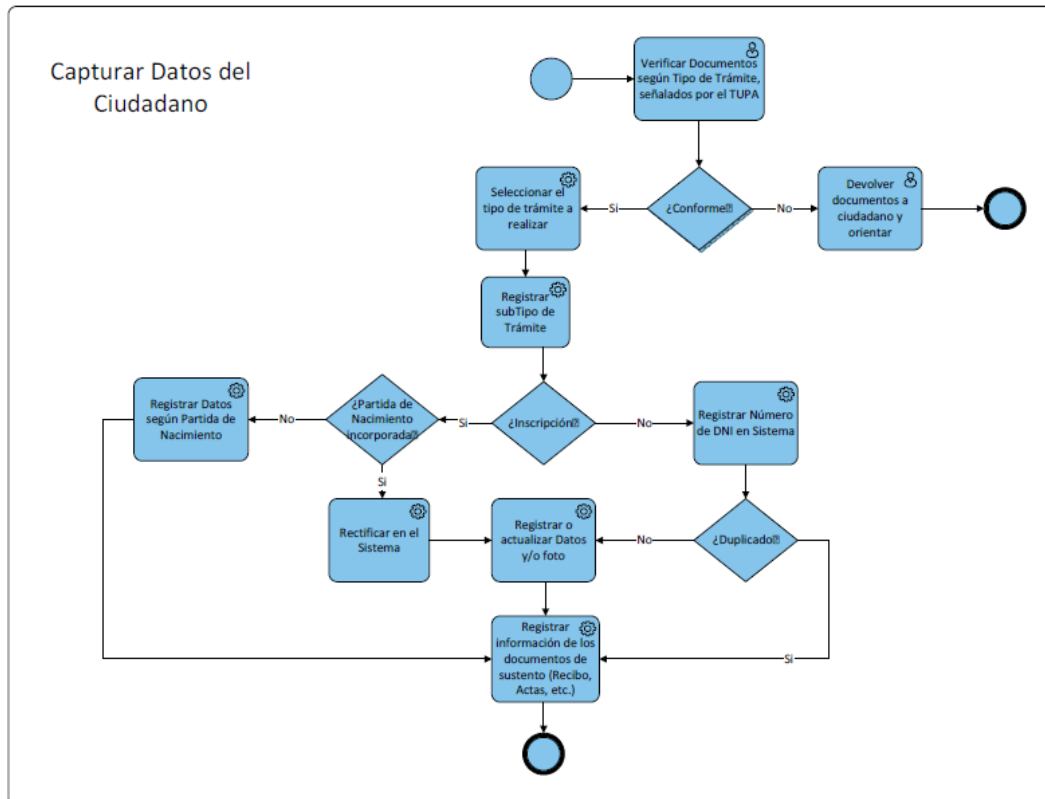
ANEXO A. RESULTADOS DEL INFORME IBM.....	1
ANEXO B. DIAGRAMAS BPMN DE SUBPROCESOS.....	1
ANEXO C. PLAN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS.....	1
1 Principales estrategias generales.....	6
2 Organización de Comunicación de Crisis.....	9
3 Fase Antes: Actividades de Preparación.....	10
4 Fase Durante: Actividades de Respuesta y Operación Alterna.....	11
4.1 Coordinador de Comunicación en Crisis.....	11
4.2 Staff de Comunicación.....	14
4.3 Asesor Legal.....	15
4.4 Voceros.....	16
5 Fase Después: Restauración y Retorno.....	17
ANEXO C. PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS.....	19
1 Estrategias de gestión de crisis generales.....	19
2 Organigrama del Comité de Gestión de Crisis.....	20
2.1 Funciones.....	20
2.2 Estructura del Comité de Crisis.....	21
3 Fase Antes: Actividades de Preparación.....	22
4 Fase Durante: Actividades de Respuesta y Operación Alterna.....	23
1. Gestor de Continuidad.....	24
2. Directivo del Comité de Crisis y Miembro Consultor de Administración.....	26
3. Miembro Consultor Negocios.....	28
4. Miembro Consultor de Comunicaciones.....	30
5. Miembro Consultor de Asuntos legales.....	30
6. Coordinador de Tecnología.....	31
7. Coordinador de Logística y Seguridad.....	32
8. Coordinador de RRHH.....	34
5 Fase Después: Restauración y Retorno.....	35
ANEXO D. PLAN DE RESPUESTA DE EMERGENCIA.....	37
1 Estrategias de Respuesta a Emergencia.....	38

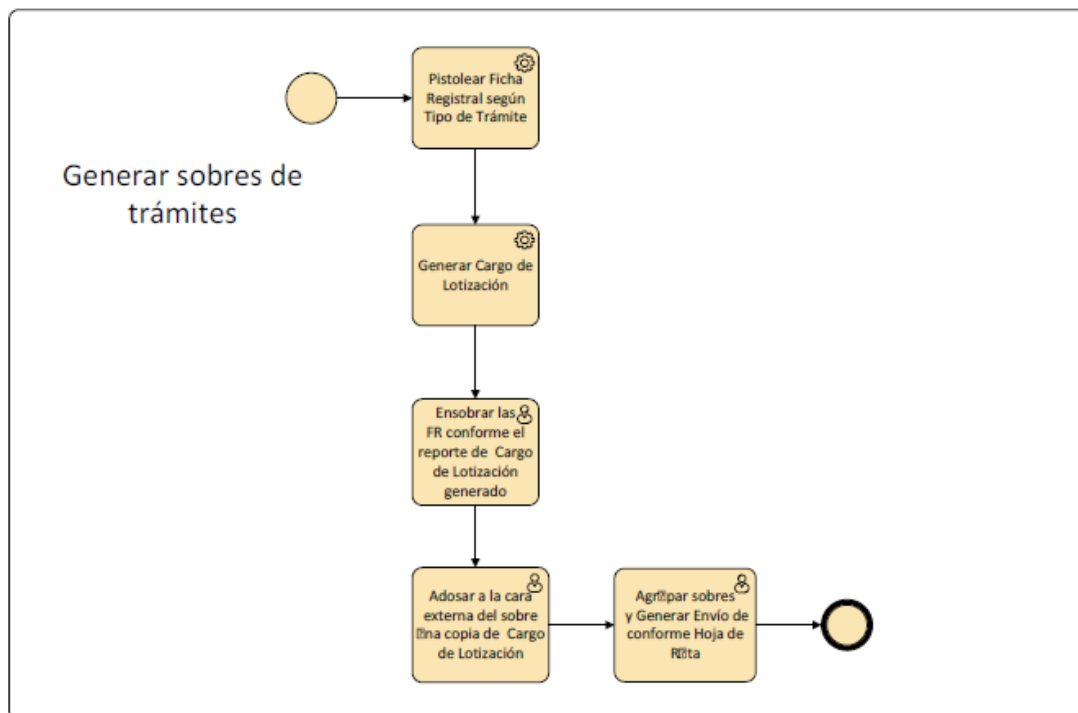
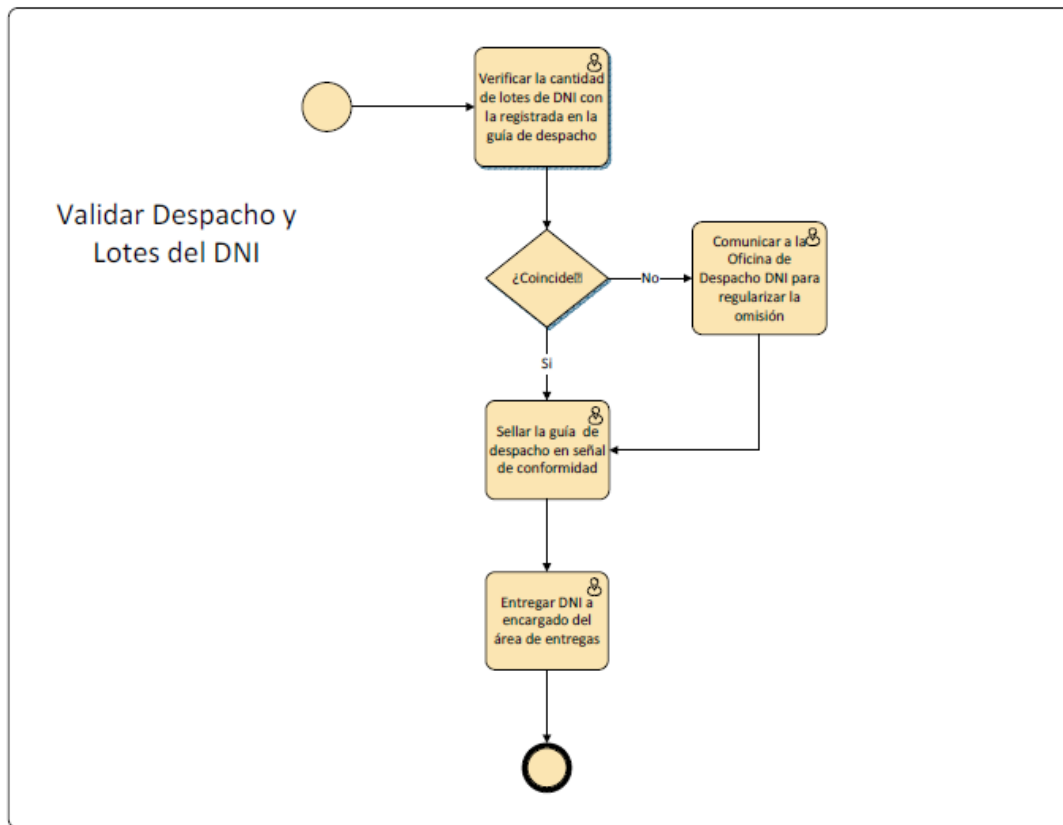
2	Organización de la Respuesta a Emergencia.....	39
3	Principales Funciones y Responsabilidades.....	41
4	ANTES: Actividades de Prevención y Preparación	44
	Escenarios: Sismo/Terremoto e Incendio.....	44
5	DURANTE: Actividades de Respuesta y Activación.....	47
5.1	Escenario 1: Sismo o Terremoto.....	47
5.2	Escenario 2: Incendio.....	49
6	Comunicación en caso de Emergencias.....	51
7	Procedimiento General de Evacuación.....	52
8	Directorio de Servicios de Emergencia.....	54
9	Requisitos en el Sitio Alterno de Operación	55
ANEXO D. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES.....		19
1.	Alcance del Plan.....	56
2.	Estrategia.....	58
3.	Grupos y Roles de Recuperación.....	60
4.	FASE ANTES: Actividades de Preparación.....	62
5.	FASE DURANTE: Actividades de Respuesta y de Operación Alterna.....	63
1)	Coordinador de Recuperación de TI.....	63
2)	Rol de recuperación resto de roles	66
6.	FASE DESPUÉS: Actividades de Restauración y Retorno	68
7.	Recursos asociados	¡Error! Marcador no definido.
8.	Cuadro de Referencia de Servidores.....	69
9.	Lista de Proveedores.....	70
ANEXO E. PLAN DE PUEBAS.....		19
1.	Prioridades de los Eventos de Riesgo	76
2.	Niveles de Complejidad.....	76
3.	Pruebas.....	78
4.	Ejercicio.....	79
5.	Ejecución del Ejercicio de Escritorio	80
6.	Consolidado de Oportunidades de Mejora.....	84
7.	Formatos empleados.....	88

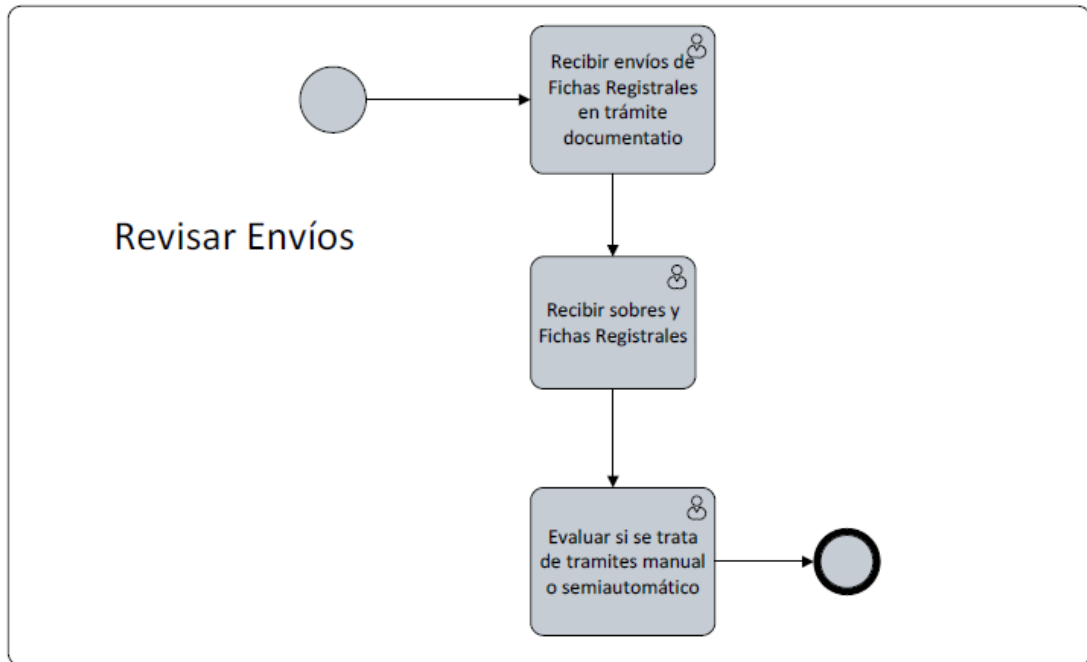
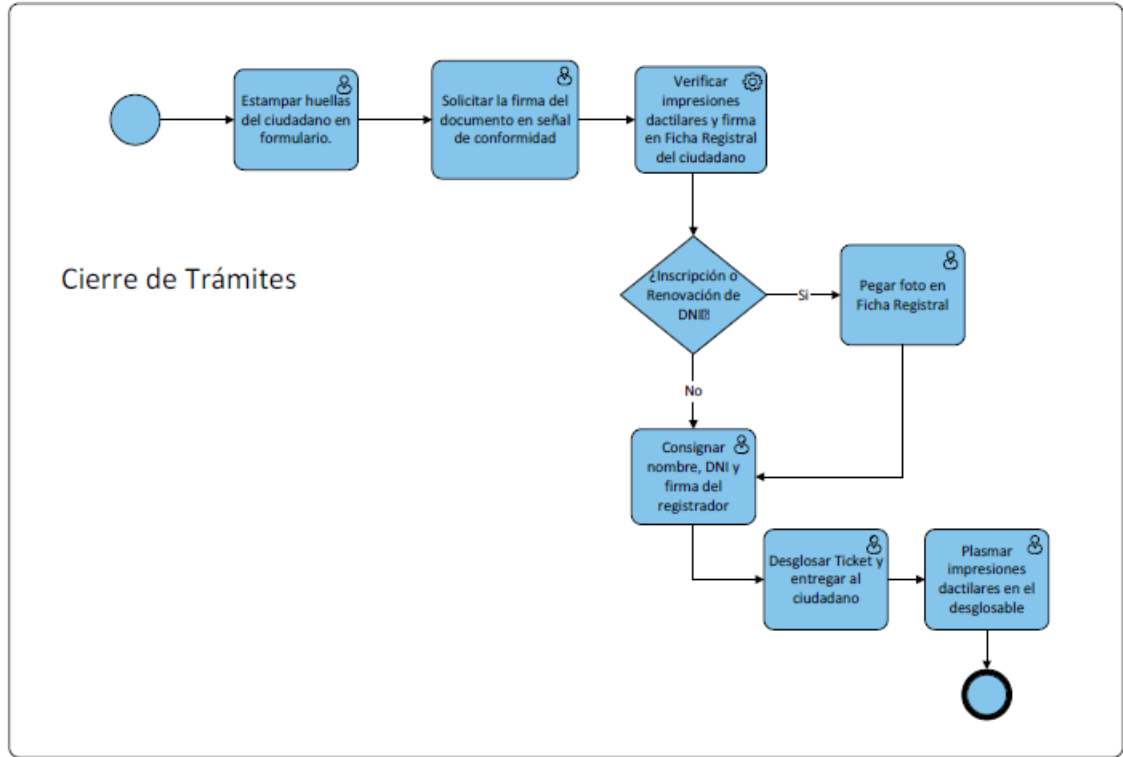
ANEXO A. Resultados del Informe IBM: How security and business continuity can shape the reputation and value of your company

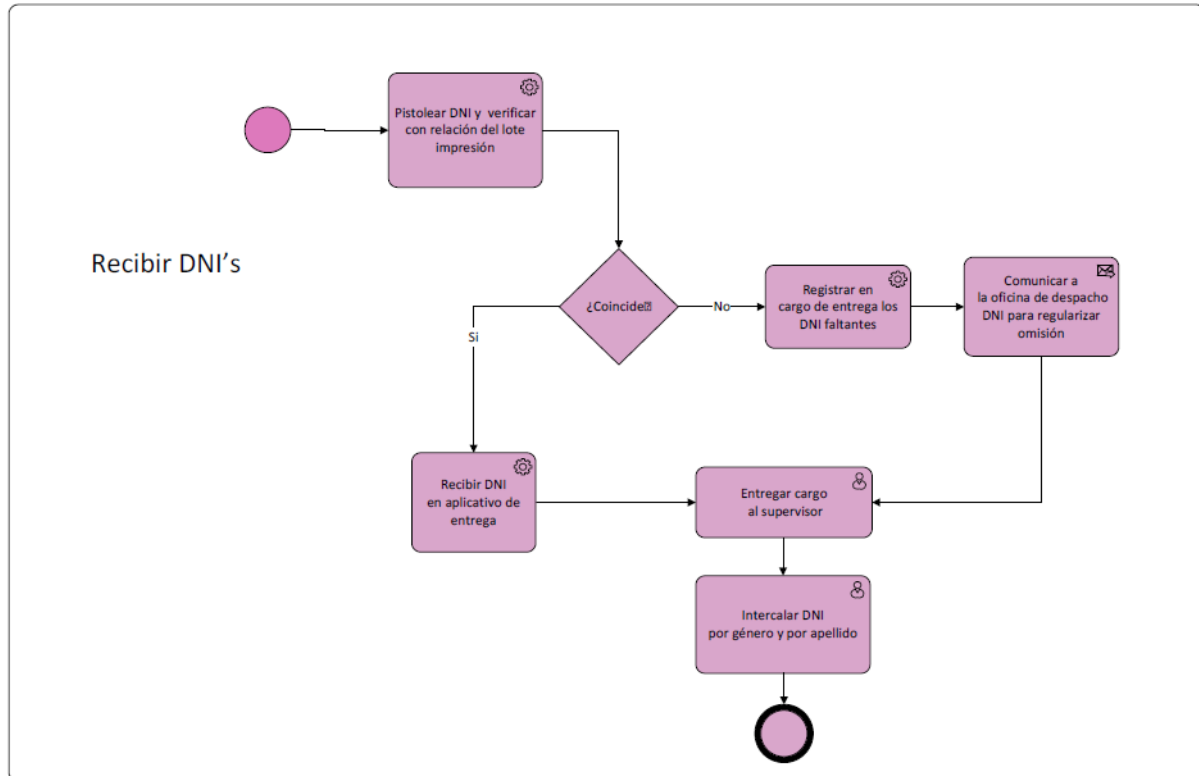


ANEXO B. Diagramas BPMN de Subprocesos de Identificación









ANEXO C. PLAN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS

1 Principales estrategias generales

I. Estrategia para la etapa **ANTES**:

Mantenerse informado de la situación política y social en las zonas vinculadas a las sedes y agencias donde opera RENIEC. Asimismo, estar informados respecto a situaciones de la naturaleza que podrían poner en riesgo a sus clientes y a las propias instalaciones de la organización.

Mantener actualizada la información de contacto contenida en el plan, así como probar los diferentes canales de comunicación establecidos.

II. Estrategia para la etapa **DURANTE**:

✓ **Análisis de la situación.**

Se refiere al análisis objetivo del evento a fin de encontrar la raíz del problema, así como identificar las posibles consecuencias a nivel interno y externo a la organización, ello permitirá prever su impacto final en la organización.

A continuación se lista algunas preguntas clave que, el líder y los participantes en este plan, deben tener en cuenta para determinar el problema, así como el impacto potencial que la eventual crisis estaría generando, es así:

- ¿Dónde se han localizado los hechos? ¿Qué zonas se encuentran afectadas?
- ¿Qué ha ocurrido exactamente? ¿Cómo y cuándo ocurrió?
- ¿Cuáles son las causas del problema?
- ¿Hemos fallado de alguna forma? ¿en qué específicamente?
- ¿Hay víctimas o heridos? O ¿algún tipo de afectación?
- ¿Quiénes son los más afectados? ¿Cómo se encuentran y dónde están actualmente?
- ¿Qué medidas se han adoptado para atender a los afectados?
- ¿Qué se está haciendo para resolver el problema operativo?
- ¿Han intervenido/tomado medidas las autoridades locales?
- ¿Han intervenido/tomado medidas las instituciones locales? (Bomberos, INDECI, Policía)
- ¿Existe un impacto en la infraestructura física o en los alrededores de la misma?
- ¿Cuál es el impacto económico de estos hechos?
- ¿Cuáles son las implicaciones y responsabilidades legales o políticas que se pueden derivar?
- ¿Cuáles son los planes de recuperación que se estarían activando?

✓ **Planteamiento de estrategias de comunicación.**

En este momento se evaluarán posibles soluciones tanto técnicas, económicas así como estratégicas-comerciales, con el fin de identificar la mejor y más oportuna estrategia de solución. Con esta información inicial se elaborará la estrategia de comunicación hacia las audiencias de interés.

Pautas generales para determinar una estrategia de comunicación:

- Cualquier crisis tiene un impacto directo en las relaciones con nuestras audiencias de interés, de ahí la necesidad de desarrollar acciones concretas para **ser los primeros en informar y tranquilizar a nuestros interlocutores.**
- El COORDINADOR DE COMUNICACIÓN EN CRISIS es el responsable de preparar, con un mismo mensaje, a todo el personal que tenga contacto, o se relacione con algún público objetivo externo a RENIEC.
- La “VERSIÓN OFICIAL” sobre lo que ha ocurrido debe ser distribuida a todo el personal o punto de contacto clave en RENIEC.
- La magnitud de la crisis será la pauta que guiará el ámbito geográfico de la difusión de información. No se debe extender el conocimiento del problema a sectores que no se verán involucrados.
- La información debe manejarse de manera prudente y con cautela, pero debe informarse, ya que los espacios en blanco que dejemos podrían ser ocupados por

- Debe evitarse presentar el problema desde un punto de vista “legalista”. Los interlocutores esperan una actitud sensible y humana.
- En caso de que haya víctimas es importante mostrar actitud humana hacia las familias. Debe evitarse comentar públicamente los procesos legales y administrativos. Asimismo, debe procurarse asistencia inmediata a los damnificados que la necesiten y evitar, en lo posible, que los medios de comunicación contacten a los damnificados antes que la propia organización.
- Conviene ser un buen receptor y “escuchar” lo que la comunidad dice. La retroalimentación es fundamental.

✓ **Prioridades a la hora de informar**

Al desarrollar acciones de comunicación sobre la crisis debe considerarse a todos nuestros grupos de interés, sobre todo cuando hay vidas involucradas.

Como información base, debe acudirse al mapeo de las zonas de impacto, considerando las poblaciones, clientes y autoridades del radio de afectación, a fin de poder determinar con rapidez los públicos a quienes se estará dirigiendo la organización.

Si bien se debe evaluar cada caso de manera particular, es recomendable iniciar la cadena de difusión de información de la siguiente manera:

- Autoridades vinculadas al sector. (Sin que nos quite nuestro liderazgo en la difusión de información).
- Las personas directamente afectadas. Es importante que ellos conozcan los acontecimientos a través de RENIEC y no por terceros.
- Medios de comunicación escrita, televisiva, radial, internet.

III. Estrategia para la etapa DESPUÉS:

✓ **Fin de la crisis, evaluación y lecciones aprendidas.**

Una vez que las operaciones de RENIEC recuperen la normalidad, es necesario evaluar la gestión que se tuvo de la crisis, con el objetivo de incorporar las lecciones aprendidas para mejorar la capacidad de respuesta de la organización. Además, es fundamental, monitorear el impacto de la crisis respecto a los grupos de interés y no dejar cabos sueltos que podrían convertirse en nuevas crisis. Finalmente, se debe contemplar acciones específicas para mostrar agradecimiento hacia los personajes internos y externos que contribuyeron en la solucionar de la crisis.

✓ **Diseño de la estrategia para reparar la imagen y reputación.**

Si la crisis ha afectado negativamente la imagen de RENIEC es necesario desarrollar una estrategia que permita reparar la reputación en el mediano y largo plazo.

2 Organización de Comunicación de Crisis

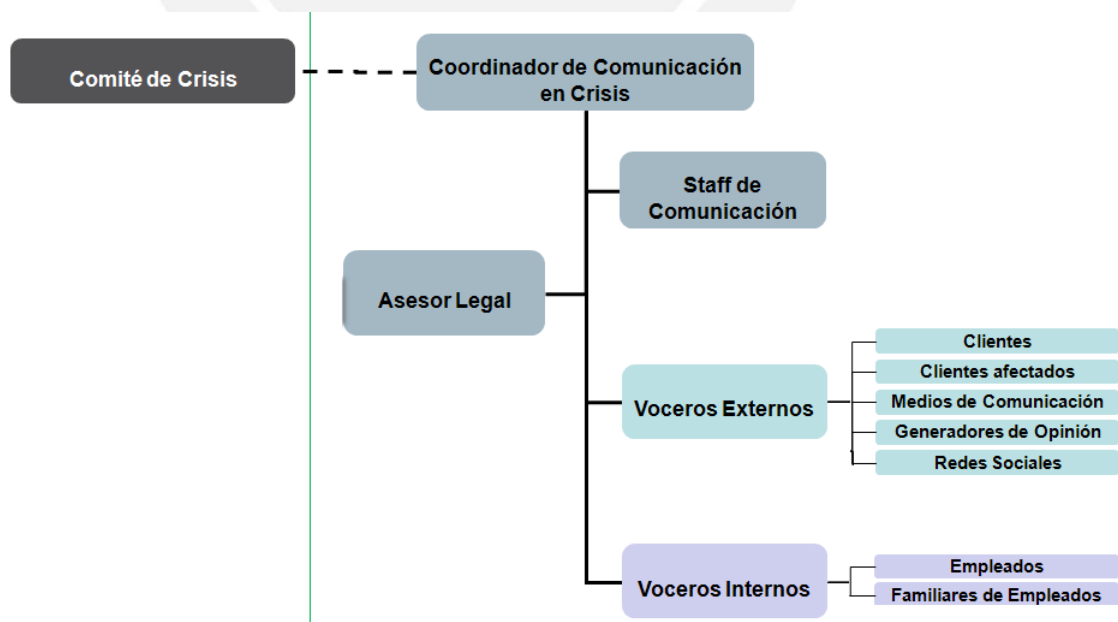
Descripción general de los grupos de recuperación

Descripción:	Responsable de administrar las herramientas de comunicación para el manejo de situaciones de crisis.		
	Posición / Rol	Prioridad	Crítico (S/N)
	Coordinador de Comunicación en Crisis	1	S
	Staff de Comunicación	1	S
	Asesor Legal	1	S
	Voceros	2	S

Leyenda:

- Posición: Posición o Rol perteneciente al grupo de Comunicación en Crisis.
- Prioridad: Orden de importancia de las posiciones. 1 es el primero en ejecutar, 2 el segundo y así sucesivamente.
- Criticidad: Determina si es una posición crítica/indispensable dentro del Grupo. S=Sí, N=No Crítico.

Organigrama de Comunicación en Crisis



3 Fase Antes: Actividades de Preparación

Leyenda:

- N^o: Número correlativo de la tarea.
- Tarea, descripción: Descripción de la tarea o actividad.
- Duración: Tiempo de ejecución o demora de la tarea, aquí algunos posibles valores: HH:MM, De inmediato.
- R1, R2, R3 Roles responsables, miembros del grupo de recuperación del presente plan.

Rol	Descripción del Rol
R1	Coordinador de Comunicación en Crisis
R2	Staff de Comunicación
R3	Asesor Legal
R4	Voceros

N ^o	Tarea, descripción	Frecuencia	R1	R2	R3	R4
Respecto a recursos y materiales aplicados a las infraestructura del sitio alterno:						
1.	Definir y asegurar las posibles ubicaciones físicas alternas a utilizar para las sesiones del equipo de comunicación en crisis.	Anual	X			
2.	Asegurar la actualización y el conocimiento por parte de los miembros del equipo de Comunicación en Crisis de la lista de las posibles ubicaciones físicas alternas a utilizar para las sesiones del equipo de comunicación en crisis (Notificar al personal primario).	Anual	X			
3.	Asegurar la disponibilidad de los recursos mínimos necesarios (personal, equipos, insumos, entre otros) para la recopilación de información relacionada a la situación de crisis. Estos recursos deberán encontrarse dentro del centro de reunión del equipo de Comunicación en Crisis y notificar a todo el personal.	Anual	X			
Respecto a la preparación y actualización de registros vitales:						
4.	Tener identificados y asegurar que se encuentren actualizados los Registros Vitales necesarios para la Comunicación en Crisis	Anual	X			X
Respecto a la disponibilidad del personal:						
5.	Mantener actualizada y disponible la lista de los participantes y el directorio telefónico de los miembros del equipo de comunicación en crisis.	Trimestral	X			
Respecto al esquema interno de notificación:						
6.	Probar y verificar la vigencia de la Base de Datos General. Actualizar, en caso necesario.	Anual	X			

N ^o	Tarea, descripción	Frecuencia	R1	R2	R3	R4
Respecto a externos:						
7.	Monitorear la ocurrencia de cualquier riesgo de imagen que pudiera afectar a RENIEC.	Permanente	X	X	X	
8.	Mantenerse actualizado de las leyes o normas judiciales relacionadas a la responsabilidad de RENIEC sobre los efectos negativos que puedan presentarse frente a algún riesgo de imagen y emitir informe al Coordinador ante la identificación de un riesgo.	Mensual			X	
Respecto a reportes e indicadores:						
9.	Asegurar la actualización, distribución y entendimiento del Plan de Comunicación en Crisis.	Semestral	X			
10.	Conjuntamente con el Coordinador de Continuidad, programar los ejercicios y pruebas periódicas del Plan de Comunicación en Crisis.	Semestral	X			

4 Fase Durante: Actividades de Respuesta y Operación Alternativa

Leyenda:

- Rol: Nombre del rol del grupo de Comunicación en Crisis
- N^o: Número correlativo de tarea o actividad
- Tarea: Descripción de la tarea o actividad
- Frecuencia: Frecuencia de ejecución de tareas:
Un día en particular (especificar), Diaria, Semanal, Quincenal, Mensual, Trimestral, Semestral, Anual.
- Duración: Tiempo de aplicación de la tarea o actividad

4.1 Coordinador de Comunicación en Crisis

Rol:		Coordinador de Comunicación en Crisis	
N ^o	Tarea, descripción	Duración	
Actividades de Respuesta (DURANTE)			
1.	Activar el Plan de Comunicación en Crisis o, en caso de haberse activado el Comité de Crisis, recibir la notificación para la activación del Plan conjuntamente con toda la información detallada del evento presentado.	Dentro la primera hora.	
2.	En conjunto con el Staff de Comunicación, evaluar de acuerdo con la información detallada del evento	Dentro la primera	

Rol: Coordinador de Comunicación en Crisis		
N ^o	Tarea, descripción	Duración
	<p>proporcionada por el Comité de Crisis (en caso de haberse activado), si la imagen de RENIEC puede verse afectada frente a algunas de las audiencias identificadas.</p> <p>Para identificar si la situación corresponde a un riesgo de imagen se pueden analizar las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Podría responsabilizarse RENIEC por el evento ocurrido? ✓ ¿Hay un tipo de riesgo existente o posible de ocurrir que pueda afectar negativamente a la imagen de RENIEC frente a los medios de comunicación? ✓ ¿Qué están diciendo/difundiendo los medios? ✓ ¿Es probable que haya consecuencias (financieras, legales o reglamentarias) a largo plazo o que puedan afectar la subsistencia de RENIEC? ✓ ¿Se ha incumplido con alguna norma o ley? ✓ ¿Existe la probabilidad que el incidente vuelva a ocurrir? 	hora.
3.	Recibir la autorización del comité de crisis para convocar al equipo de comunicación en crisis y tomar acción sobre la situación presentada. En caso de no recibir la autorización, se estará a la espera de cualquier llamado de emergencia que pueda realizar el Comité de Crisis.	Dentro la primera hora.
4.	Comunicar al Staff de Comunicación y a los Voceros de las Audiencias acerca del evento presentado de acuerdo a la lista de llamadas predefinida y solicitar su movilización.	Dentro la primera hora.
5.	Trasladarse a la ubicación seleccionada para la comunicación en crisis.	Dentro de las primeras 3 horas.
6.	Confirmar que las actividades definidas en el esquema de trabajo aprobado se ejecuten de manera oportuna y adecuada.	Dentro de la primera hora.
7.	Coordinar con el Staff de Comunicación y los Voceros de las Audiencias la obtención de información referente a la crisis presentada para identificar los escenarios que provocaron la crisis y las posibles consecuencias que se puedan generar frente a las audiencias objetivo de RENIEC. Elevar la información al Comité de Crisis.	Dentro de las primeras 3 horas.
8.	Coordinar con el Staff de Comunicación, el análisis de las actividades a realizar en base a la prioridad de atención, frente a las audiencias afectadas de acuerdo a los protocolos establecidos para el tipo de riesgo.	Dentro de las primeras 4 horas.
9.	Identificar el comportamiento de las audiencias objetivo en relación al incidente presentado y a las audiencias que se hayan visto afectadas. Luego del análisis anterior, se notificarán a los voceros las audiencias a las	Dentro de las primeras 6 horas.

Rol:		Coordinador de Comunicación en Crisis
N^o	Tarea, descripción	Duración
	cuales se deberán dirigir de acuerdo a la situación presentada.	
10.	Convocar al Asesor Legal para la elaboración/validación de los mensajes o comunicados que serán dirigidos en la comunicación en crisis hacia las posibles audiencias afectadas.	Dentro de las primeras 2 horas.
11.	En conjunto con todos los miembros del Equipo de Comunicación en Crisis convocados, establecer un esquema de trabajo que incluya el orden de difusión interno entre áreas y los canales de comunicación externa.	Dentro de las primeras 6 horas.
12.	En conjunto con todos los miembros del Equipo de Comunicación en Crisis convocados, preparar los mensajes dirigidos a cada audiencia objetivo de acuerdo a los formatos y plantillas establecidos y a la Guía para la elaboración de documentos.	Dentro de las primeras 6 horas.
13.	De haberse activado el Comité de Crisis, solicitarle la aprobación de los comunicados ya trabajados y los canales de comunicación a utilizar.	Dentro de la primera hora.
14.	Una vez recibida la aprobación del comité de crisis, comunicar a los voceros los mensajes y pautas a realizar de acuerdo a las audiencias objetivo a las que tienen que llegar.	Dentro de la primera hora.
15.	Contactar a los canales de comunicación relacionados a las audiencias objetivo.	Dentro de las primeras 6 horas.
16.	En conjunto con el Staff de Comunicación, monitorear las respuestas y reacciones de las audiencias objetivo como resultado de la comunicación en crisis y mantener informado al comité de crisis.	Desde el (los) envío (s) del (los) comunicado (s) hasta que concluya la crisis
17.	Tomar las acciones correctivas que sean necesarias en función a las respuestas y reacciones de las audiencias objetivo.	Desde el (los) envío (s) del (los) comunicado (s) hasta que concluya la crisis
18.	Indicar la desactivación de los roles o en caso de haberse activado el comité de crisis, esperar la notificación del Comité de Crisis para desactivar la comunicación en crisis.	

4.2 Staff de Comunicación

Rol: Staff de Comunicación		
N ^o	Tarea, descripción	Duración
Actividades de Respuesta (DURANTE)		
1.	Recibir la notificación de activación del Plan de Comunicación en Crisis por parte del Coordinador de Comunicación en Crisis.	Dentro de la primera hora.
2.	<p>En conjunto con el Coordinador de Comunicación en Crisis, evaluar de acuerdo con la información detallada del evento (esta información será proporcionada por el Comité de Crisis en caso de haberse activado), si la imagen de RENIEC se puede ver afectada frente a algunas de las audiencias identificadas.</p> <p>Para identificar si la situación corresponde a un riesgo de imagen se pueden analizar las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Podría responsabilizarse RENIEC por el evento ocurrido? ✓ ¿Hay un tipo de riesgo existente o posible de ocurrir que pueda afectar negativamente a la imagen de RENIEC frente a los medios de comunicación? ✓ ¿Qué están diciendo/difundiendo los medios? ✓ ¿Es probable que haya consecuencias (financieras, legales o reglamentarias) a largo plazo o que puedan afectar la subsistencia de RENIEC? ✓ ¿No ha sido respetada alguna regulación, buena práctica o principio integral del negocio? ✓ ¿Se ha incumplido con alguna norma o ley? ✓ ¿Existe la probabilidad que el incidente vuelva a ocurrir? 	Dentro de la primera hora.
3.	Recibir la notificación de su movilización, por parte del Comité de Comunicación en Crisis, hacia el lugar seleccionado para la reunión de los miembros del equipo de Comunicación en Crisis.	Dentro de la primera hora.
4.	Trasladarse a la ubicación seleccionada para la comunicación en crisis.	Dentro de las primeras 3 horas.
5.	En conjunto con el Coordinador de Comunicación en Crisis y los Voceros de las Audiencias recabar la información referente a la crisis presentada para así, poder identificar cuáles fueron los escenarios que	Dentro de las primeras 3 horas.

Rol:		Staff de Comunicación
N ^{ro}	Tarea, descripción	Duración
	provocaron la crisis y las posibles consecuencias que se puedan generar frente a RENIEC.	
6.	En conjunto con el Coordinador de Comunicación de Crisis, analizar los lineamientos de las actividades a realizar en base a la prioridad de atención, frente a las audiencias afectadas, y a los protocolos establecidos para el tipo de riesgo presentado.	Dentro de las primeras 4 horas.
7.	Participar en la elaboración de un esquema de trabajo que incluya el orden de difusión interno entre áreas y los canales de comunicación externa.	Dentro de la primera hora.
8.	Participar en la preparación de los mensajes dirigidos a las audiencias objetivo de acuerdo a los formatos y plantillas preestablecidas y a la Guía para la elaboración de documentos.	Dentro de las primeras 6 horas.
9.	Luego de la aprobación del Coordinador, confirmar que las actividades definidas en el esquema de trabajo aprobado se ejecuten de manera oportuna y adecuada.	Dentro de la primera hora.
10.	En conjunto con el Coordinador de Comunicación en Crisis, monitorear las respuestas y reacciones de las audiencias objetivo como resultado de la comunicación en crisis y mantener informado al comité de crisis.	Desde el (los) envío (s) del (los) comunicado (s) hasta que concluya la crisis
11.	Tomar las acciones correctivas que sean necesarias en función a las respuestas y reacciones de las audiencias objetivo.	Desde el (los) envío (s) del (los) comunicado (s) hasta que concluya la crisis.
12.	Finalmente, recibir la notificación de desactivación del rol de Comunicación en Crisis por parte del Coordinador.	Dentro de las primeras 8 horas.

4.3 Asesor Legal

Rol:		Asesor Legal
N ^{ro}	Tarea, descripción	Duración
Actividades de Respuesta (DURANTE)		
1.	Informar disponibilidad al Coordinador.	Dentro de la primera hora.
2.	Empezar preparación propia para movilizarse	Dentro de las primeras 3

Rol:		Asesor Legal
N ^{ro}	Tarea, descripción	Duración
		horas.
3.	Revisar los comunicados elaborados para la Comunicación en Crisis frente a las audiencias objetivo.	Dentro de las primeras 6 horas.
4.	Finalmente, recibir la notificación de desactivación del rol de Comunicación en Crisis por parte del Coordinador.	Dentro de las primeras 8 horas.

4.4 Voceros

Rol:		Voceros
N ^{ro}	Tarea, descripción	Frecuencia o Duración
Actividades de Respuesta (DURANTE)		
1.	Recibir la notificación de activación del Plan de Comunicación en Crisis por parte de Coordinador. Asimismo, se le notificará el tipo de riesgo de imagen y de ser necesario, su movilización hacia el lugar seleccionado para la reunión.	Durante la activación del comité de crisis.
2.	Mantenerse al tanto de cualquier incidente que pudiera presentarse en la audiencia a la cual tiene a su cargo.	Durante la activación del comité de crisis.
3.	De ser necesario, movilizarse a la ubicación seleccionada para la reunión del Equipo de Comunicación de Crisis.	Durante las primeras 3 horas.
4.	A solicitud del Coordinador de Comunicación, apoyar en el análisis de información referente a la crisis presentada para así, poder identificar cuáles fueron los escenarios que provocaron la crisis y las posibles consecuencias que se puedan generar para RENIEC. Esta actividad se realizará en conjunto con el Coordinador de Comunicación en Crisis y el Staff de Comunicación.	Dentro de las primeras 3 horas.
5.	Luego del análisis realizado, identificar con el Coordinador las audiencias a las cuales deberán dirigirse de acuerdo a la situación presentada.	Dentro de las primeras 3 horas.
6.	A solicitud del Coordinador de Comunicación en Crisis, participar en la elaboración de un esquema de trabajo que incluya el orden de difusión interno entre áreas y los canales de comunicación externa.	Dentro de las primeras 6 horas.
7.	Apoyar en la preparación de los mensajes dirigidos a su audiencia objetivo de acuerdo a los formatos y	Dentro de las primeras 6

Rol: Voceros		
N ^{ro}	Tarea, descripción	Frecuencia o Duración
	plantillas preestablecidos.	horas.
8.	Una vez recibida la aprobación de comunicación del Coordinador, solicitar los mensajes aprobados y pautas a realizar de acuerdo a las audiencias objetivo a las que tienen que llegar.	Dentro de la primera hora.
9.	Contactar a los canales de comunicación relacionados a las audiencias objetivo para transmitir el comunicado.	Dentro de las primeras 6 horas.
10.	Realizar la Comunicación en Crisis a las audiencias objetivo según los mensajes aprobados a través de los canales de comunicación establecidos en el esquema de trabajo aprobado. Para el caso del personal de atención al cliente como es el caso de los cajeros o personal de seguridad, se le debe indicar las pautas que deberán seguir para responder cualquier consulta referente a la situación actual de RENIEC.	Dentro de las primeras 3 horas.
11.	Tomar las acciones correctivas que sean necesarias en función a las respuestas y reacciones de las audiencias objetivo.	Desde el (los) envío (s) del (los) comunicado (s) hasta que concluya la crisis.
12.	Finalmente, recibir la notificación de desactivación del rol de Comunicación en Crisis por parte del Coordinador.	Dentro de las primeras 8 horas.

5 Fase Después: Restauración y Retorno

Leyenda:

- N^{ro}: Número correlativo de la tarea.
- Tarea, Descripción de la tarea o actividad.
- Duración: Tiempo de ejecución o demora de la tarea, aquí algunos posibles valores: HH:MM, De inmediato, Indeterminado, N/A
- R1, R2, R3 Roles responsables, miembros del grupo de recuperación del presente plan.

Rol	Descripción del Rol
R1	Coordinador de Comunicación en Crisis
R2	Staff de Comunicación
R3	Asesor Legal
R4	Voceros

N ^o	Tarea, descripción	Duración	R1	R2	R3	R4
A.	REPARACIÓN: Define las actividades a ser efectuadas para realizar la reparación de los daños ocurridos al ambiente NORMAL y la preparación para dejar “a punto” el retorno a la normalidad					
Estado de la Situación: Desastre Controlado						
1.	Estar atento a la notificación de “DESASTRE CONTROLADO” por parte del Comité de Crisis	Dentro de la primera hora.	X	X	X	X
B.	VUELTA A LA NORMALIDAD: Define las actividades a ser efectuadas para realizar el retorno a la normalidad, lo que implica desactivar el ambiente ALTERNO y activar el ambiente NORMAL					
Estado de la Situación: Fin del Desastre						
2.	Documentar todo el proceso de comunicación en crisis ejecutado.	Dentro de las 48 horas.	X	X		
3.	Establecer el impacto de la crisis en la imagen institucional	Dentro de las 48 horas.	X	X		
4.	Presentar resultados de la evaluación al Comité de Crisis.	Dentro de las 48 horas.	X			
5.	Tomar las acciones pertinentes para contrarrestar la afectación de la imagen en los diferentes públicos objetivo	Dentro de las 72 horas.	X			
6.	Estar atento a la notificación de “FIN DE DESASTRE” por parte del Comité de Crisis	Dentro de las 72 horas.	X	X	X	X
7.	Redefinir las estrategias de comunicación en crisis en función a las lecciones aprendidas del evento.	Dentro de las 72 horas.	X	X	X	X
8.	Actualizar Planes de Continuidad y documentación de soporte.	Dentro de las 72 horas.		X		

ANEXO D. PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS

1 Estrategias de gestión de crisis generales

A continuación se presentan las principales estrategias generales definidas para el Manejo de Crisis las cuales serán aplicadas por parte de los integrantes del Comité de Crisis, ya sea en un posible desastre o evento de desastre ocurrido. A continuación se define de manera general las estrategias según las siguientes Etapas:

Estrategias para la Etapa ANTES:

1. Definir y adecuar los posibles sitios donde se pueda organizar un Centro Alterno de Operaciones primario y uno alternativo para atender la posible ocurrencia de un evento de desastre.
2. Disponer de recursos necesarios e indispensables a ser utilizados para atender la posible ocurrencia de una situación de riesgo del Sitio Alterno de Negocio.
3. Asegurar el mantenimiento, actualización, capacitación, interiorización y prueba del Plan de Gestión de Crisis.
4. Asegurar que se considere esquemas de aprovisionamiento de alimentación y transporte si fuera necesario.
5. Asegurar que las listas de llamadas, para los integrantes del Comité de Crisis, se encuentren actualizadas.

Estrategias para la Etapa DURANTE:

1. Solicitar una evaluación de la situación o de los daños ocurridos en el Sitio Primario.
2. En función a los procesos y áreas afectadas, determinar si el Gestor de Continuidad del Negocio sugiere al Comité de Crisis la activación o no activación del Plan de Continuidad para dar inicio a la recuperación de los procesos del Negocio en el SAN.
3. En el caso que el Comité de Crisis junto con el Director de Gestión de Crisis decidan activar los Planes de Continuidad de Negocio para las áreas afectadas en la organización, se iniciará el proceso de notificación y escalamiento bidireccional utilizando las Listas de Llamadas de cada PCN a fin de cumplir con oportunidad la ejecución de dicho propósito.
4. El Comité de Crisis coordinará las actividades de continuidad y recuperación en el (los) sitio(s) alternativo(s), centro(s) alternativo(s) y, reparación y restauración del (los) sitio(s) y/o centro(s) primario(s).
5. Monitorear el estado de avance y ejecución de la operación en contingencia
6. Planificar y monitorear la reparación y/o Restauración del Sitio Primario
7. En función de los servicios recuperados y el estado de la reparación del Sitio Primario, el Comité de Crisis determinará el momento en que se retorna a éste.
8. Ejecutar y monitorear las acciones y actividades de la Vuelta a la Normalidad.

Estrategias para la Fase **DESPUÉS**:

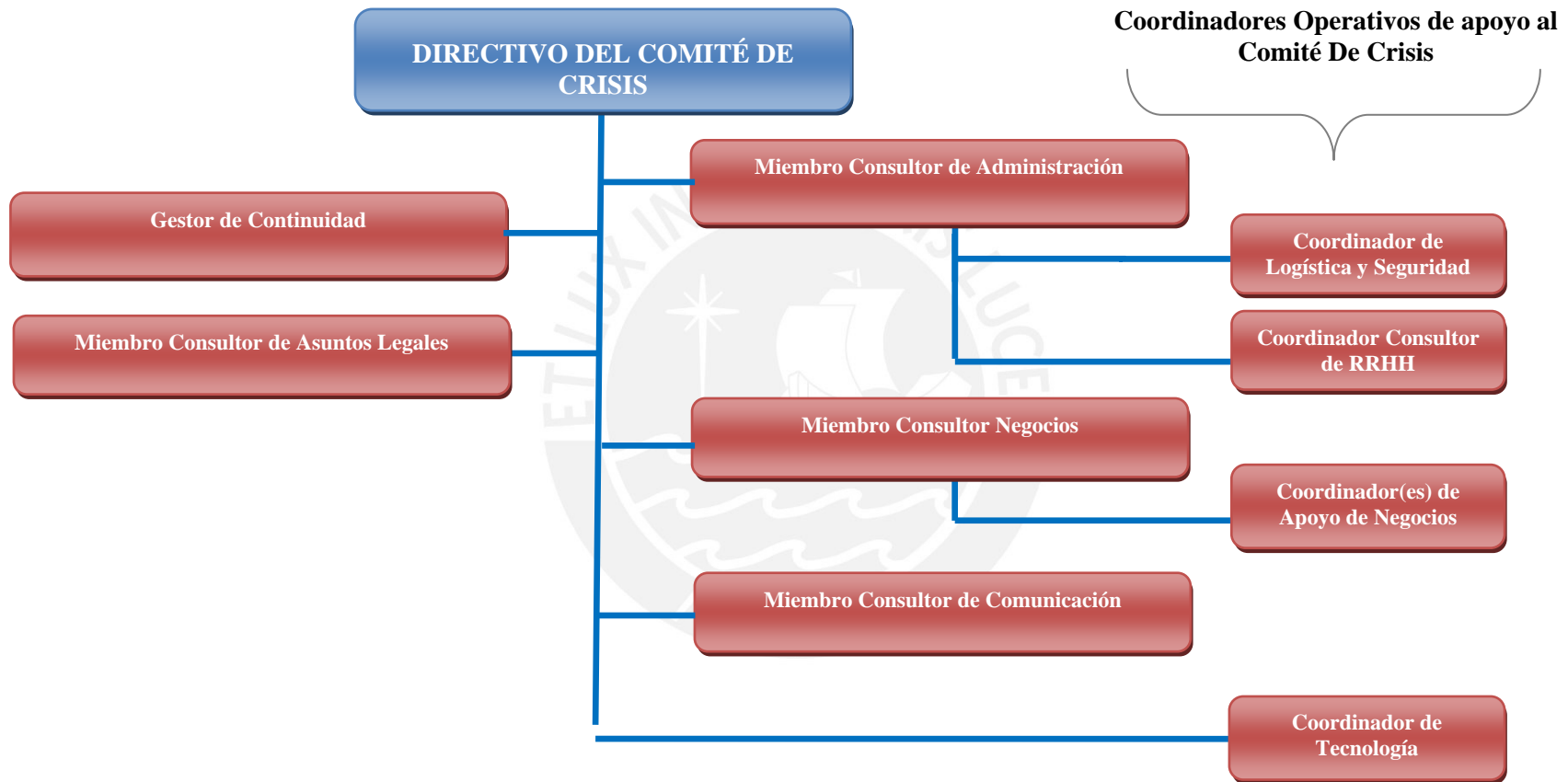
1. El Comité de Crisis monitoreará las acciones y actividades durante la Vuelta a la Normalidad y una vez normalizadas las acciones en el sitio primario declarará el Fin de Desastre.
2. Promover las sesiones de lecciones aprendidas, mejoras y actualización de los Planes de Continuidad del Negocio.

2 Organigrama del Comité de Gestión de Crisis

2.1 Funciones

MIEMBROS DEL COMITÉ DE CRISIS	
Rol	Descripción de la Función
Directivo del Comité de Crisis	Liderar, activar y desactivar el Comité de Crisis. Además cumple la función de proveer de recursos económicos al Comité y Grupos de recuperación.
Gestor de Continuidad	Asesorar a los miembros del Comité en lo referido a los planes de continuidad de negocio.
Miembro Consultor de Administración	Supervisar, monitorear y reportar los avances del Coordinador de Logística y Seguridad y del Coordinador de RRHH.
Miembro Consultor Negocios	Supervisar, monitorear y reportar los avances de los Coordinadores de Apoyo bajo su gerencia.
Miembro Consultor de Comunicaciones	Asesorar a los miembros del Comité en lo referente a comunicación con medios. Liderar la activación del Plan de Comunicación en crisis de ser necesario.
Miembro Consultor de Asuntos Legales	Asesorar a los miembros del Comité en lo referente a asuntos legales.
COORDINADORES OPERATIVOS DE APOYO AL COMITÉ DE CRISIS	
Rol	Descripción de la Función
Coordinador de Tecnología	Coordinar las actividades de evaluación / reparación de daños al centro de cómputo y las telecomunicaciones. Coordinar la activación del DRP (Disaster Recovery Plan) de ser necesario.
Coordinador de Logística y Seguridad	Coordinar las actividades de evaluación / reparación de daños al sitio afectado, así como coordinar la seguridad física.
Coordinador de RRHH	Coordinar y supervisar las actividades relacionadas a la protección y bienestar del personal.
Coordinador de Apoyo de Negocios	Coordinar / monitorear la situación y activación de los planes de continuidad de sus respectivas unidades de negocio.

2.2 Estructura del Comité de Crisis



Rol	Descripción del Rol
R1	Directivo del Comité de Crisis

3 Fase Antes: Actividades de Preparación

Leyenda:

- N^o: Número correlativo de la tarea
- Tarea, descripción: Descripción de la tarea o actividad
- Frecuencia: Frecuencia de ejecución de la tareas, los posibles valores son: Diaria, Semanal, Quincenal, Mensual, Bimestral, Trimestral, Cuatrimestral, Semestral, Anual, Bianual, Un día en particular (especificar el día).
- R1, R2, ...,R4, ...: Roles responsables, miembros del grupo de recuperación del presente plan.

R2	Gestor de Continuidad
R3	Miembro Consultor de Administración
R4	Miembro Consultor Negocios
R5	Miembro Consultor de Comunicaciones
R6	Miembro Consultor de Asuntos Legales
R7	Coordinador de Tecnología.
R8	Coordinador de Logística y Seguridad
R9	Coordinador de RRHH

N ^o	Tarea, descripción	Frecuencia	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9
1.	Coordinar con el área de Administración que el Centro de Operaciones de Emergencias (EOC) y/o sus Sitios Alternos se encuentren listos y disponibles en cuanto se les requiera.	Trimestral		x							
2.	Implementar los Centros de Operaciones de Emergencia (EOC) con los recursos necesarios para su óptimo funcionamiento.	Trimestral								x	
3.	Validar in situ la existencia de los materiales y recursos necesarios a usarse para el manejo del evento de crisis.	Trimestral		x							
4.	Coordinar la disponibilidad de los recursos económicos de emergencia acorde a las estrategias del Negocio, sus procesos críticos, la tecnología y recursos de operación asociados, así como establecer los protocolos de asignación de recursos a los responsables de los mismos.	Trimestral		x						x	
5.	Asegurar que los proveedores de comunicación cuenten con la capacidad de respuesta adecuada para habilitar los servicios (voz y datos) contratados y estos estén alineados con las prioridades del negocio, así como que cuenten con estrategias de continuidad del negocio; identificar/ contratar proveedores alternos.	Semestral		x					x		
6.	Designar medios de transportes (suministrado de combustible) adecuados a disposición del comité de crisis en caso de crisis	Trimestral		x						x	
7.	Asegurar el resguardo registros vitales con el fin de mantener la seguridad de la información. Ejemplos de registros vitales: Base de datos de personas, Base de	Trimestral		x		x			x		x

Nº	Tarea, descripción	Frecuencia	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9
	datos de los clientes Top, entre otros.										
8.	Promover y organizar capacitaciones en Continuidad de Negocio a los miembros del comité de crisis necesarios para soportar la operación en caso de desastres.	Semestral		x							
9.	Validar la existencia de una política o lineamiento que precise a la organización que los miembros principales y alternos del comité de crisis no deben ausentarse en periodos similares.	Semestral		x							x
10.	Asegurar los mecanismos de comunicación con el Comité de Crisis; en lo posible considerar utilizar las mejores alternativas tecnológicas del mercado para contar con notificaciones efectivas.	Semestral		x							
11.	Participar en la definición de Herramientas de Notificación de Telefonía, Intranet, comunicación instantánea, redes sociales, Página Web, Radio, TV, prensa y otros medios de notificación masivo	Semestral		x					x		
12.	Validar la conectividad de los números de teléfono de los organismos reguladores	Semestral		x							
13.	Validar la conectividad de los números de teléfono de los proveedores externos clave del EOC (si aplica)	Semestral		x							
14.	El miembro consultor de negocios (comercial) deberá disponer la validación del funcionamiento de los números de teléfono de los clientes Top (según BD de clientes top)	Semestral				x					
15.	Promover pruebas a escala completa con las autoridades (si aplica), entidades regulatorias (si aplica), clientes y proveedores estratégicos.	Semestral		x							
16.	Medir el nivel de participación de los miembros en las pruebas Plan de Gestión de Crisis.	Semestral		x							
17.	Revisar las mejoras identificadas en las pruebas de gestión de crisis.	Semestral		x							

4 Fase Durante: Actividades de Respuesta y Operación Alterna

Leyenda:

- Rol: Nombre del rol en continuidad del negocio
- Tarea, descripción: Descripción de la tarea o actividad
- Duración: Tiempo de ejecución o demora de la tarea, aquí algunos posibles valores: HH:MM.

Rol: 1. Gestor de Continuidad		
N ^{ro.}	Tarea, descripción	Duración
Estado de la Situación: Evento Ocurrido		
1.	Recibir comunicación de Evento Ocurrido.	00:10
2.	Indagar con las gerencias dueñas de los procesos eventualmente afectados respecto al estado de su afectación considerando el vencimiento de los RTO (Tiempos de Recuperación Objetivo). Indagar con el Coordinador de Tecnología , el Coordinador de Logística y Seguridad y el Coordinar de RRHH .	00:20
3.	En caso de posible afectación de los procesos críticos, informar al Directivo disponible del Comité de Crisis y al Miembro Consultor de RRHH y Administración sobre el estado del evento ocurrido.	00:25
4.	A solicitud del Directivo del Comité de Crisis , convocar a los miembros que asumirán los roles del Comité (colaborador primario y/o alterno) y de ser necesario movilizarse al Centro de Operaciones de Emergencia (EOC). La notificación puede ser enviada vía correo Google / chat BlackBerry, Smartphones, Facebook, mensajes de texto o llamada telefónica. <u>Nota:</u> la reunión del Comité puede ser presencial o no presencial según el evento ocurrido.	00:35
5.	Solicitar la información correspondiente a la situación actual según: Miembro Consultor Negocios.- Procesos afectados y ambientes de producción y administrativos afectados Coordinador Tecnología.- Procesos TIC afectados, aplicaciones y servicios informáticos afectados. Coordinador de Logística y Seguridad.- Instalaciones, daños y riesgos identificados. Miembro Consultor de Comunicaciones.- Riesgos identificados; posible público objetivo afectado. Coordinador de RRHH.- Evaluar los aspectos de bienestar y las condiciones de los colaboradores posiblemente afectados.	00:45
6.	Recibir los informes solicitados por cada miembro del Comité de Crisis y resumir la información para enviarla al Director del Comité .	01:00
Estado de la Situación: Posible Desastre		
7.	Evaluar la situación de acuerdo a los informes emitidos con el fin de recomendar al Comité de Crisis la aprobación del estado "POSIBLE DESASTRE". Enviar recomendación al Directivo disponible.	01:00
8.	A solicitud del Directivo del Comité de Crisis, notificar el estado de "POSIBLE DESASTRE" a todos los miembros del Comité de Crisis, para que éstos notifiquen a sus áreas correspondientes.	01:10
9.	Verificar que los siguientes miembros hayan efectuado la notificación al interior de sus respectivas áreas (Líderes y/o alternos de ser necesario):	01:30

Rol: 1. Gestor de Continuidad		
N ^{ro.}	Tarea, descripción	Duración
	a) Miembros Consultores de Negocios b) Coordinador de Tecnología c) Coordinador de Logística y Seguridad d) Coordinador de RRHH	
10.	Elaborar informe del progreso del evento y proximidad del vencimiento de los RTOs.	01:40
Estado de la Situación: Alerta de Desastre		
11.	Recomendar al Comité de Crisis la activación del estado “ALERTA DE DESASTRE”, así como el inicio de la preparación de los Sitios Alternos de Negocio (SAN) necesarios para la reanudación de los procesos críticos de las áreas afectadas de acuerdo al vencimiento de los RTO’s.	01:45
12.	A solicitud del Directivo del Comité de Crisis, notificar el estado de “ALERTA DE DESASTRE” a todos los miembros del Comité de Crisis, para que éstos notifiquen a sus áreas y procesos correspondientes.	02:00
13.	Verificar que los Coordinadores , mencionados anteriormente, hayan efectuado la notificación al interior de sus respectivas áreas	02:20
14.	Verificar en los Sitios Alternos que la infraestructura física, equipos y recursos necesarios para la recuperación de las áreas y procesos afectados estén siendo gestionados de manera oportuna y eficiente por los Coordinadores correspondientes.	02:20
15.	En caso el DRP (Plan de recuperación de desastres) haya sido activado, verificar que los miembros del comité coordinen con sus Líderes de área y/o procesos afectados su posible traslado.	03:10
16.	Elaborar el resumen de situación de los colaboradores notificados a fin de realizar el seguimiento al estado de los mismos (informe elaborado con la información proporcionada por los Miembros de Comité de Crisis)	03:15
Estado de la Situación: Desastre Declarado		
17.	Recomendar al Comité de Crisis la activación del estado “DESASTRE DECLARADO” cuando, los Coordinadores y/o Miembros Consultores de Negocios hayan solicitado al Directivo del Comité de Crisis la declaración de “DESASTRE DECLARADO” para las áreas afectadas de acuerdo con los vencimientos de sus respectivos RTOs.	03:25
18.	A solicitud del Directivo del Comité de Crisis, notificar el estado de “DESASTRE DECLARADO” a todos los miembros del Comité de Crisis, para que éstos notifiquen a sus áreas correspondientes en caso no lo hayan hecho.	03:40
19.	Verificar que los Coordinadores, mencionados anteriormente, hayan efectuado la notificación correspondiente a	03:50

Rol: 1. Gestor de Continuidad		
N ^{ro.}	Tarea, descripción	Duración
	<p>sus áreas y que los Planes de Continuidad correspondientes a las áreas afectadas se hayan activado. Solicitar además para cada área:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinadores : Gastos y pérdidas estimadas - Miembros Consultores de Negocios: Procesos afectados 	
20.	Consolidar los recursos económicos de emergencia requeridos y buscar la aprobación del Directivo del Comité de Crisis.	03:50
21.	Elaborar resumen de situación de los colaboradores notificados por los Miembros Consultores de Negocios e identificar quiénes quedaron sin contactar a fin de realizar el seguimiento del estado de la notificación.	04:00
22.	Verificar que los Grupos de Recuperación de cada área afectada inicien su traslado.	04:15
23.	Recibir áreas / procesos recuperados para reportar a los miembros Directivos .	04:45

Luego, el Gestor de Continuidad debe elaborar una relación de procesos afectados y de productos, gastos, pérdidas económicas.

ROL: 2. Directivo del Comité de Crisis y Miembro Consultor de Administración		
N ^{ro.}	Tarea, descripción	Duración
Estado de la Situación: Evento Ocurrido		
1.	En caso sea necesario coordinar con el Gestor de Continuidad la designación de las personas que asumirán los roles del Comité de Crisis de acuerdo al Organigrama del Comité de Gestión de Crisis.	00:25
2.	Activar Comité de Crisis o solicitar al Gestor de Continuidad la convocatoria del Comité de Crisis.	00:35
3.	De ser necesario movilizarse al Sitio Alternativo de Operaciones. <u>Nota:</u> La reunión del Comité puede ser no presencial según la naturaleza del evento ocurrido.	00:40
4.	<p>Solicitar a los Coordinadores del Comité de Crisis y al Gestor de Continuidad un reporte de la situación actual el cual involucre:</p> <p>Miembro Consultor Negocios.- Procesos afectados y ambientes de producción y administrativos afectados</p> <p>Coordinador de Logística y Seguridad.- Instalaciones, daños, riesgos identificados y situación del Plan de Respuesta a la emergencia en caso de haberse activado.</p> <p>Miembro Consultor de Comunicaciones.- Riesgos identificados; posible público objetivo afectado.</p>	00:45

ROL: 2. Directivo del Comité de Crisis y Miembro Consultor de Administración		
N ^{ro}	Tarea, descripción	Duración
	Coordinador Tecnología y Telecomunicaciones.- Procesos TIC afectados, aplicaciones y servicios informáticos afectados.	
Estado de la Situación: Posible Desastre		
5.	Recibe y analiza recomendación del Gestor de Continuidad sobre la declaración de "POSIBLE DESASTRE" de acuerdo con el reporte de situación actual y las solicitudes de los Miembros del Comité de Crisis.	01:10
6.	Decidir y proceder con la aprobación del estado "POSIBLE DESASTRE" para las áreas afectadas.	01:10
7.	De ser oportuno solicitar al Coordinador de Logística y Seguridad el inicio de activación y preparación para la reanudación de los procesos críticos de las áreas afectadas.	01:10
8.	De ser necesario solicitar al Miembro Consultor de Comunicaciones la activación del Plan de Comunicación en Crisis .	01:10
Estado de la Situación: Alerta de Desastre		
9.	Recibe y analiza recomendación al Gestor de Continuidad sobre la declaración de "ALERTA DE DESASTRE" de acuerdo con el vencimiento de los RTOs de las áreas y procesos afectados acorde a las solicitudes de los Miembros del Comité de Crisis.	01:45
10.	Decidir y proceder con la aprobación del estado "ALERTA DE DESASTRE" para las áreas afectadas y notificar.	01:55
11.	Solicitar al Coordinador de Logística y Seguridad que en los Sitios Alternos se verifique la infraestructura física, equipos y recursos esperados a fin de facilitar lo necesario	01:55
12.	Solicitar al Gestor de continuidad del negocio valide que éstos estén siendo gestionados de manera oportuna y eficiente por los Miembros del Comité de Crisis.	01:55
13.	De ser necesario gestionar los recursos económicos requeridos por la emergencia, según las necesidades manifestadas por los Miembros del Comité de Crisis.	01:55
14.	Recibir confirmación de la activación del DRP (Plan de recuperación de sistemas) de ser necesario.	03:00
15.	De confirmarse en punto anterior, solicitar al Gestor de continuidad y los miembros del comité que coordinen el traslado al SAN de ser necesario.	03:05
16.	Si el Plan de Comunicación en Crisis aún no ha sido activado y de ser necesario, solicitar al Coordinador de Comunicación en Crisis la activación del Plan de Comunicación en Crisis.	03:20
Estado de la Situación: Desastre Declarado		
17.	Recibe y analiza la recomendación del Gestor de Continuidad sobre la declaración de "DESASTRE"	03:30

ROL: 2. Directivo del Comité de Crisis y Miembro Consultor de Administración		
N ^{ro}	Tarea, descripción	Duración
	DECLARADO” de acuerdo con el vencimiento de los RTOs de las áreas afectadas y las solicitudes de los Miembros del Comité de Crisis.	
18.	Decidir y proceder con la aprobación del estado “DESASTRE DECLARADO” para las áreas afectadas.	03:35
19.	Solicitar al Gestor de Continuidad la verificación en los Sitios Alternos de Negocio.	03:35
20.	Solicitar al Gestor de Continuidad y a los miembros el Comité la disponibilidad de los colaboradores para la recuperación de las áreas afectadas.	03:35
21.	Solicitar al Gestor de Continuidad y a os miembros del Comité la situación de cada área respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • Gastos y Pérdidas por área • Procesos afectados por área 	03:40
22.	Recibir del Gestor de Continuidad notificación de áreas/ procesos recuperados.	04:50

ROL: 3. Miembro Consultor Negocios		
N ^{ro}	Tarea, descripción	Duración
Estado de la Situación: Evento Ocurrido		
1.	Esperar convocatoria por parte de algún miembro Directivo o del Gestor de Continuidad y de ser necesario movilizarse al Centro de Operaciones de Emergencia (EOC) <u>Nota:</u> la reunión del Comité puede ser presencial o no presencial según el evento ocurrido.	00:35
2.	Elaborar y comunicar al Gestor de Continuidad de Negocio un Reporte de su Situación Actual considerando: áreas y procesos afectados.	01:00
3.	Identificar a los Gerentes que conformarán al Equipo de Apoyo Operativo , quienes colaborarán y asesorarán activamente en la recuperación del proceso operativo afectado.	01:00
Estado de la Situación: Posible Desastre		
4.	Recibir notificación de “POSIBLE DESASTRE” por parte del Gestor de Continuidad o algún miembro Directivo .	01:10
5.	Notificar “POSIBLE DESASTRE” al Equipo de Apoyo Operativo así como a los Líderes de recuperación de las áreas.	01:10

ROL: 3. Miembro Consultor Negocios		
N ^o	Tarea, descripción	Duración
6.	Informar al Gestor de Continuidad sobre la disponibilidad de cada Líder de área y de ser necesario notificar alternos.	01:20
Estado de la Situación: Alerta de Desastre		
7.	Recibir notificación de “ALERTA DE DESASTRE” por parte del Gestor de Continuidad y/o miembro Directivo disponible. Notificar “ALERTA DE DESASTRE” al Equipo de Apoyo Operativo y a los Líderes de recuperación. <u>Nota:</u> Evaluar la posibilidad de trasladarse al sitio afectado.	02:05
8.	Solicitar a los Líderes de recuperación de las áreas afectadas que se movilicen.	03:00
9.	Informar al Gestor de Continuidad sobre situación personal de cada miembro del Equipo de Apoyo Operativo y Líderes de recuperación . De ser necesario notificar alternos. <u>Nota:</u> El Equipo de apoyo es conformado por todos los posibles alternos del Miembro Consultor Negocios.	03:05
Estado de la Situación: Desastre Declarado		
10.	Recibir notificación de “DESASTRE DECLARADO” por parte del Gestor de Continuidad y/o miembro Directivo del Comité .	03:40
11.	Notificar “DESASTRE DECLARADO” a los miembros del Equipo de Apoyo Operativo . Notificar “DESASTRE DECLARADO” a sus Líderes de recuperación de las áreas afectadas. <u>Nota:</u> El equipo de recuperación de cada Área afectado se moviliza al Sitio Alterno	03:45
12.	Enviar situación de los colaboradores notificados al Gestor de Continuidad , así como procesos afectados y gastos / pérdidas estimadas.	03:50
13.	Coordinar con sus Líderes de los procesos afectados el inicio del traslado de sus Grupos de recuperación .	04:00
14.	Verificar que los colaboradores de las áreas, cuyos planes han sido activados, se encuentren listos para operar en Continuidad y que hayan validado la existencia de sus equipos, aplicaciones y recursos en general, necesarios para la operación alterna.	04:30
15.	Activar la operación alterna de áreas afectadas bajo su responsabilidad	04:40
16.	Informar al Gestor de Continuidad sobre situación de cada área notificada: Área y procesos recuperados; ambientes de producción y administrativos recuperados.	04:40

Luego, el Miembro Consultor del Negocio debe elaborar una relación de áreas afectadas.

ROL: 4. Miembro Consultor de Comunicaciones		
N ^{ro}	Tarea, descripción	Duración
Aquí se declara "ACTIVACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS"		
1.	Esperar convocatoria por parte de algún miembro Directivo o del Gestor de Continuidad y de ser necesario movilizarse al Centro de Operaciones de Emergencia (EOC) <u>Nota:</u> la reunión del Comité puede ser no presencial según el evento ocurrido lo amerite	00:35
2.	Elaborar y enviar al Directivo del Comité de Crisis y al Gestor de Continuidad de Negocio un Reporte de Situación Actual considerando: Riesgos Identificados; Público objetivo afectado; Voceros requeridos.	01:00
3.	A solicitud del Directivo del Comité de Crisis convocar al equipo de Comunicación en Crisis.	01:10
4.	De ser necesario, establecer el Centro de Comunicación en Crisis de acuerdo al Plan de Comunicación en Crisis. Puede ser la sala del Comité de Crisis (EOC)	01:10
5.	A solicitud del Directivo , establecer voceros y realizar comunicaciones a audiencias interesadas, de acuerdo con Plan de Comunicación en Crisis.	01:10
6.	Efectuar las comunicaciones necesarias de acuerdo a los lineamientos del Comité de Crisis	01:10
7.	Efectuar notificaciones relacionadas con cada situación del desastre a las audiencias interesadas según Plan de Comunicación en Crisis y en concordancia con las decisiones del Director de Gestión de Crisis.	01:40

5

Luego, el Miembro Consultor del Negocio debe elaborar una relación de instalaciones afectadas, público objetivo y voceros asignados.

ROL: 5. Miembro Consultor de Asuntos legales		
N ^{ro} .	Tarea, descripción	Duración
Aquí se declara "ACTIVACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS"		
1.	Esperar convocatoria por parte de de algún miembro Directivo del Comité de Crisis o por el Gestor de Continuidad y de ser necesario movilizarse al Centro de Operaciones de Emergencia (EOC) <u>Nota:</u> la reunión del Comité puede ser no presencial según el evento ocurrido lo amerite	00:35
2.	Elaborar y enviar al Directivo del Comité de Crisis y al Gestor de Continuidad de Negocio un Reporte de Situación Actual considerando:	01:00

ROL: 5. Miembro Consultor de Asuntos legales		
N ^{ro} .	Tarea, descripción	Duración
	Riesgos legales identificados; instituciones del estado o socios estratégicos afectados, o con posible afectación (audiencias objetivas) considerando las responsabilidades legales, contractuales y penalidades resultantes producto de la emergencia.	
3.	A solicitud del Directivo o del Miembro Consultor de Comunicaciones coordinar la activación del Plan de Comunicación de Crisis liderada por este último.	01:10
4.	Brindar asesoría al Comité de Crisis en los riesgos legales identificados.	02:00

ROL: 6. Coordinador de Tecnología		
N ^{ro}	Tarea, descripción	Duración
Estado de la Situación: Evento Ocurrido		
1.	Elaborar y comunicar al miembro Directivo disponible y al Gestor de Continuidad de Negocio un reporte inicial de su situación actual considerando: Procesos TIC afectados; aplicaciones, servicios informáticos y de telecomunicaciones afectados.	00:20
2.	Sugerir activación del Comité al Gestor de Continuidad o esperar convocatoria por parte de algún miembro Directivo o del Gestor de Continuidad y de ser necesario movilizarse al Centro de Operaciones de Emergencia (EOC) <u>Nota:</u> la reunión del Comité puede ser no presencial según el evento ocurrido lo amerite.	00:35
3.	Identificar al Líder de la TI.	00:35
4.	Elaborar y comunicar al miembro Directivo disponible y al Gestor de Continuidad de Negocio un reporte de su situación actual.	01:00
Estado de la Situación: Posible Desastre		
5.	Recibir notificación de "POSIBLE DESASTRE" por parte del Gestor de Continuidad o algún miembro Directivo .	01:10
6.	Notificar "POSIBLE DESASTRE" al Líder de la TI.	01:10
7.	Elaborar informe del progreso del evento y proximidad del vencimiento de los RTOs de Tecnología.	01:20
Estado de la Situación: Alerta de Desastre		
8.	Recibir notificación de "ALERTA DE DESASTRE" por parte del Gestor de Continuidad y/o miembro Directivo	02:05

ROL:		6. Coordinador de Tecnología	
N ^o	Tarea, descripción	Duración	
	disponible.		
9.	Notificar “ALERTA DE DESASTRE” al Líder de la TI <u>Nota:</u> Sólo el Líder de la TIC se moviliza al Centro Alterno y el resto del equipo no se moviliza.	02:10	
10.	Informar al Gestor de Continuidad sobre el estado del Líder de la TI y de ser necesario notificar a los colaboradores alternos.	02:20	
11.	Coordinar la activación del DRP y la habilitación del SAN designado por el Comité de Crisis. De ser necesario, informar al Comité la activación del DRP para estimar los tiempos en que los Líderes de área pueden iniciar su traslado. Notificar al equipo DRP.	02:20	
12.	Informar al Comité de Crisis sobre la correcta activación del DRP.	02:50	
Estado de la Situación: Desastre Declarado			
13.	Sugerir notificación de “DESASTRE DECLARADO” al Gestor de Continuidad o esperar notificación de “DESASTRE DECLARADO” por parte del Gestor de Continuidad o algún miembro Directivo disponible.	03:40	
14.	Notificar “DESASTRE DECLARADO” al Líder de la TI <u>Nota:</u> El equipo de recuperación de los servicios y/o aplicaciones de tecnología y de las telecomunicaciones involucradas se moviliza al Centro Alterno según corresponda.	03:45	
15.	Informar al Gestor de Continuidad sobre situación del Área encargado del DRP: Procesos TIC, aplicaciones, servicios informáticos y telecomunicaciones recuperadas.	04:00	

Luego, el Coordinador Tecnológico y de Telecomunicaciones debe elaborar una relación de aplicativos afectados.

ROL:		7. Coordinador de Logística y Seguridad	
N ^o	Tarea, descripción	Duración	
Estado de la Situación: Evento Ocurrido			
1.	En caso de un evento inminente activar el Plan de Respuesta a la Emergencia de la instalación afectada con sus respectivos Comandantes o Coordinadores Generales. <u>Nota:</u> Los Coordinadores de las zonas afectadas pudieran activarse de manera independiente al Comité de Crisis, aunque posteriormente serán coordinados por éste Comité. Los Coordinadores a ser designados en este momento	00:00	

ROL: 7. Coordinador de Logística y Seguridad		
N ^o	Tarea, descripción	Duración
	serán los responsables de las coordinaciones en cada sitio, primario y alterno.	
2.	Reportar al miembro Directivo y al Gestor de Continuidad los daños iniciales relacionados a las instalaciones.	00:25
3.	Recomendar al miembro Directivo y al Gestor de Continuidad disponible la activación del Comité en caso de un evento inminente o esperar convocatoria. De ser necesario movilizarse al Centro de Operaciones de Emergencia (EOC) <u>Nota:</u> La reunión del Comité puede ser no presencial según el evento ocurrido lo amerite.	00:35
4.	Elaborar y comunicar al Gestor de Continuidad de Negocio un reporte de Situación Actual considerando: - Instalaciones, daños y riesgos identificados.	00:50
Estado de la Situación: Posible Desastre		
5.	Recibir notificación de “POSIBLE DESASTRE” por parte del Gestor de Continuidad o el miembro Directivo disponible.	01:00
6.	Notificar “POSIBLE DESASTRE” a: - Líderes de las Área o áreas correspondientes a Logística y Seguridad que resultaron afectadas - Coordinadores responsables de la Logística y Seguridad en los Sitios Alternos a ser activados	01:05
7.	Informar al Gestor de Continuidad sobre situación personal de cada Coordinador y Líder de Recuperación de Logística y Seguridad. En caso sea necesario notificar alternos.	01:20
8.	De ser oportuno solicitar a los Coordinadores y Líderes de Recuperación de la Seguridad de cada sitio, la habilitación de la infraestructura física, equipos y recursos previamente establecidos en los Sitios Alternos del Negocio.	01:30
9.	Coordinar con los Coordinadores del Comité de Crisis la activación de la infraestructura física, equipos y recursos necesarios para la recuperación en el Sitio Alterno de Negocio (SAN) en caso lo tengan.	01:30
Estado de la Situación: Alerta de Desastre		
10.	Recibir notificación de “ALERTA DE DESASTRE” por parte del Gestor de Continuidad o miembro Directivo .	02:05
11.	Coordinar la logística y seguridad necesaria para la activación del SAN.	02:10
12.	Reportar al Comité el estatus del Plan de Respuesta a la Emergencia y preparación del SAN.	02:30
Estado de la Situación: Desastre Declarado		
13.	Recibir notificación de “DESASTRE DECLARADO” por parte del Gestor de Continuidad o miembro Directivo	03:45

ROL: 7. Coordinador de Logística y Seguridad		
N ^{ro}	Tarea, descripción	Duración
	disponible.	
14.	Comunicar al Gestor de Continuidad la situación de: - Localidades y sedes reanudadas - Gestión de la logística, insumos , puestos de trabajo habilitados, control de accesos a las instalaciones, etc.	04:00

Luego, el Coordinador de Logística y Seguridad debe elaborar una relación de instalaciones afectadas y coordinadores asignados.

ROL: 8. Coordinador de RRHH		
N ^{ro}	Tarea, descripción	Duración
Estado de la Situación: Evento Ocurrido		
1.	En caso de un evento inminente activar el Plan de Respuesta a la Emergencia de la instalación afectada con sus respectivos Comandantes o Coordinadores Generales. <u>Nota:</u> Los Comandantes de las zonas afectadas pudieran activarse de manera independiente al Comité de Crisis, aunque posteriormente serán coordinados por éste Comité. Los Comandantes a ser designados en este momento serán los responsables de las coordinaciones en cada sitio, primario y alterno.	00:00
2.	Reportar al miembro Directivo y al Gestor de Continuidad los daños iniciales relacionados a personal afectado.	00:25
3.	Esperar convocatoria por parte del Gestor de Continuidad y de ser necesario movilizarse al Centro de Operaciones de Emergencia (EOC) <u>Nota:</u> la reunión del Comité puede ser no presencial según el evento ocurrido lo amerite	00:35
4.	Elaborar y enviar al Gestor de Continuidad de Negocio un Reporte de Situación Actual considerando: - Reporte evaluación de los aspectos de bienestar y las condiciones de los colaboradores primarios y alternos afectados.	00:50
Estado de la Situación: Posible Desastre		
5.	Recibir notificación de “POSIBLE DESASTRE” por parte del Gestor de Continuidad o el miembro Directivo disponible.	01:00
6.	Notificar “POSIBLE DESASTRE” al personal responsable del bienestar de personal.	01:05
7.	Informar al Gestor de Continuidad sobre situación general de los colaboradores. Para este punto coordinar con	01:30

ROL: 8. Coordinador de RRHH		
Nº	Tarea, descripción	Duración
	los miembros Consultores de Negocios la disponibilidad de su personal.	
8.	De ser necesario evaluar la necesidad de facilitar medios de transporte al personal para su traslado al SAN.	01:40
Estado de la Situación: Alerta de Desastre		
9.	Recibir notificación de "ALERTA DE DESASTRE" por parte del Gestor de Continuidad o miembro Directivo .	02:05
Estado de la Situación: Desastre Declarado		
10.	Recibir notificación de "DESASTRE DECLARADO" por parte del Gestor de Continuidad o miembro Directivo disponible.	03:45
11.	Notificar "DESASTRE DECLARADO" al equipo RRHH..	03:50
12.	Informar al Gestor de Continuidad sobre el estado de los colaboradores afectados.	04:00

Luego, el Coordinador de Recursos Humanos debe elaborar una relación de colaboradores afectados

5 Fase Después: Restauración y Retorno

Leyenda:

- N°: Número correlativo de la tarea
- Tarea, descripción: Descripción de la tarea o actividad
- Duración: Tiempo de ejecución o demora de la tarea, aquí algunos posibles valores: HH:MM
- R1, R2, ...,R4,: Roles responsables, miembros del grupo de recuperación del presente plan.

Rol	Descripción del Rol
R1	Directivo del Comité de Crisis
R2	Gestor de Continuidad
R3	Miembro Consultor de Administración
R4	Miembro Consultor Negocios
R5	Miembro Consultor de Comunicaciones
R6	Miembro Consultor de Asuntos Legales
R7	Coordinador de Tecnología y Telecomunicaciones
R8	Coordinador de Logística y Seguridad
R9	Coordinador Consultor de RRHH

Nº	Tarea, descripción	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9
REPARACIÓN: Define las actividades a ser efectuadas para realizar la reparación de los daños ocurridos al ambiente NORMAL y la preparación para dejar “a punto” el retorno a la normalidad										
Estado de la Situación: Desastre Controlado										
1.	Notificar el estado de <u>“DESASTRE CONTROLADO”</u>	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.	Coordinar el esquema o plan de reparación del sitio dañado	X	X	X				X	X	
3.	Coordinar la fecha de retorno a la operación normal	X	X							
4.	Coordinar la preparación del plan de acción para retorno y asignar responsabilidades		X	X	X			X	X	X
5.	Asegurar que el retorno se realice con toda la información registrada en la operación alterna	X	X	X	X			X	X	X
VUELTA A LA NORMALIDAD: Define las actividades a ser efectuadas para realizar el retorno a la normalidad, lo que implica desactivar el ambiente ALTERNO y activar el ambiente NORMAL										
Estado de la Situación: Fin del Desastre										
6.	Confirmar el retorno a la operación normal	X	X	X	X	X	X	X	X	
7.	Coordinar la desactivación del sitio alterno de negocio	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.	Notificar el estado de “FIN DE DESASTRE” a todas las áreas y localidades afectadas	X	X		X			X	X	X
9.	Solicitar la realización de las sesiones de análisis de Lecciones Aprendidas		X							
10.	Solicitar la actualización de los Planes de Continuidad y de la documentación de soporte.		X							



ANEXO E. PLAN DE RESPUESTA DE EMERGENCIA

1 Estrategias de Respuesta a Emergencia

I. Estrategias para la Etapa ANTES.-

- ✓ Asegurar el mantenimiento y operatividad de los siguientes elementos:
 - Sistemas de alarmas de evacuación y señalización.
 - Sistemas contra incendios (extintores, detectores de humo, hidrantes, sistema automático).
 - Sistemas de comunicación de alertas.
- ✓ Efectuar una evaluación anual de la infraestructura física de las instalaciones de RENIEC.
- ✓ Efectuar una evaluación anual de riesgos y controles e implementar las mejoras identificadas producto de la misma.
- ✓ Gestionar el fortalecimiento de la seguridad física en el acceso a las instalaciones y zonas críticas.
- ✓ Gestionar el fortalecimiento de la comunicación del personal con el área de seguridad de RENIEC.
- ✓ Asegurar que se realice formalmente el mantenimiento periódico del sistema de aire acondicionado (filtros)
- ✓ Mantener el compromiso a través de la alta dirección respecto a la importancia de contar con un Plan de Respuesta a Emergencias actualizado, difundido y probado.
- ✓ Asegurar el mantenimiento, actualización, capacitación, entrenamiento y prueba del Plan de Respuesta a Emergencias.
- ✓ Efectuar simulacros semestrales de evacuación y asegurar la idoneidad de los brigadistas.
- ✓ Establecer y poner en práctica procedimientos que permitan identificar y manejar los eventos o fallas que pudieran presentarse y originar una situación de riesgo, la cual en la medida de lo posible debe anticiparse y prevenirse.
- ✓ Establecer un programa semestral de capacitación y entrenamiento en la utilización de equipos contra incendios.
- ✓ Asegurar la efectividad de los procedimientos de monitoreo y reporte de incidentes.
- ✓ Efectuar campañas de comunicación, creación de conciencia y de reporte a la organización.
- ✓ Asegurar la provisión del botiquín de emergencias.
- ✓ Asegurar el mantenimiento del esquema de comunicación con las entidades o agencias externas de apoyo (Bomberos, Defensa Civil, etc.)

II. Estrategias para la Etapa DURANTE.-

- ✓ Activar el presente Plan de Respuesta a Emergencias, el cual en algunos casos dependiendo del escenario debe considerar como paso inicial lo siguiente:
 - En caso de Sismo, la movilización del personal hacia las zonas próximas marcadas como Seguras.
 - En caso de incendio, el alejamiento inmediato de las zonas de alto riesgo.
- ✓ Activar el Plan de Seguridad, el cual incluye actividades de evacuación además establece puntos de reunión en los alrededores de RENIEC.
- ✓ En caso que el evento ocurra en horario no laborable se deberá avisar a los empleados que ejecutan los procesos de menor urgencia para que no asistan a trabajar y, por otro lado, contactar a aquellos que realizan los procesos de mayor urgencia cuya asistencia será de prioridad.

III. Estrategias para la Fase DESPUÉS.-

- ✓ Asegurar buen resguardo e integridad de todas las personas afectadas por el evento.
- ✓ Activar los mecanismos de Evaluación de Daños de las instalaciones de RENIEC.

2 Organización de la Respuesta a Emergencia

La estructura de organización general considera un conjunto de roles y funciones claramente establecidos, sobre los cuales se basan la definición de estrategias y la correspondiente documentación del Plan de Respuesta a Emergencias.

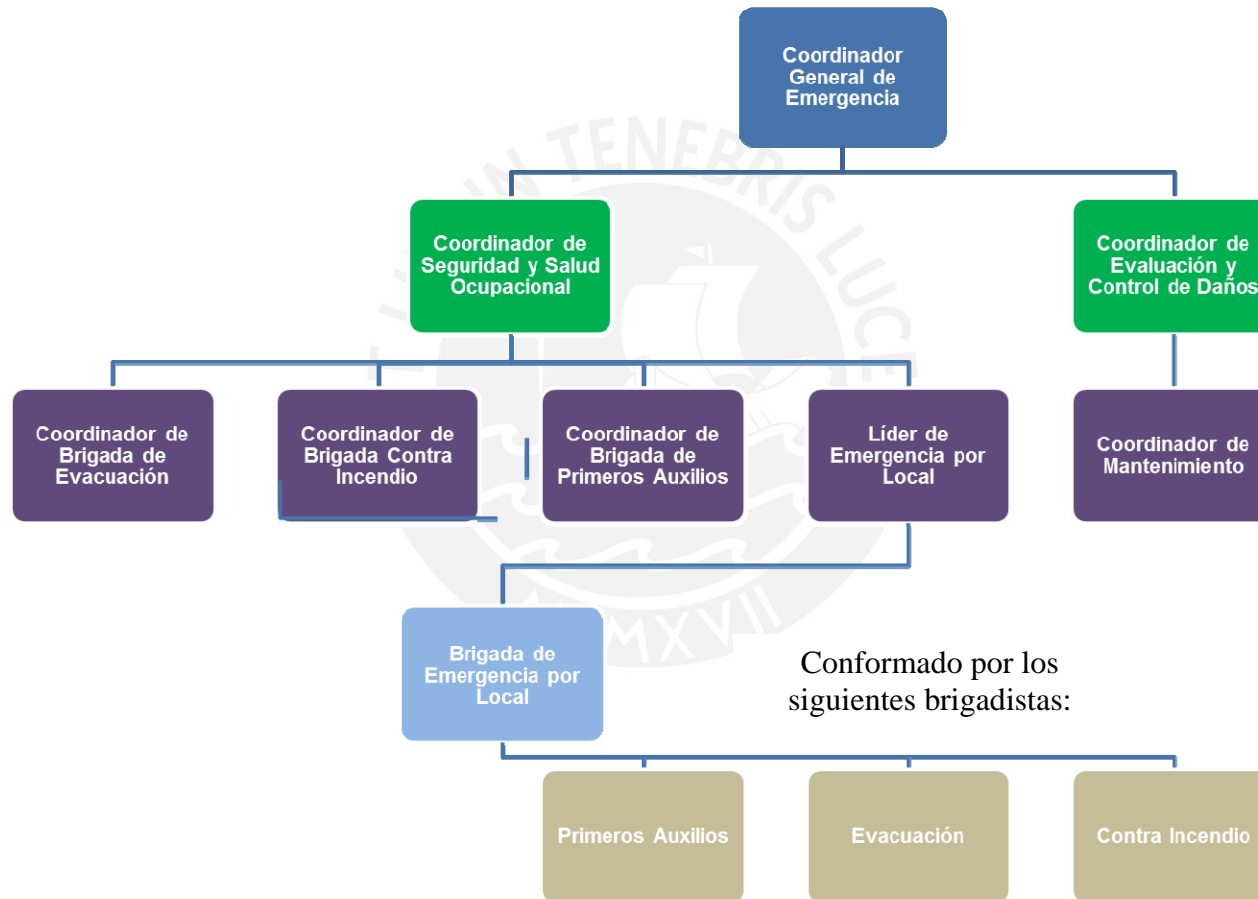
Leyenda:

- Posición: Posición o Rol perteneciente al grupo de Respuesta a Emergencia
- Prioridad: Orden de importancia de las posiciones. 1 es el primero en ejecutar, 2 es el segundo y así sucesivamente.
- Criticidad: Determina si es una posición crítica/indispensable dentro del Grupo. S=Sí, N=No crítico.

Grupo:	Equipo de Respuesta a Emergencia		
Descripción:	Responsable de practicar las estrategias definidas para la Respuesta a Emergencias.		
	Posición / Rol	Prioridad	Crítico (S/N)
	Coordinador General de Emergencia	1	S
	Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional	1	S
	Coordinador de Brigada de Evacuación	1	S
	Coordinador de Brigada Contra Incendios	1	S
	Coordinador de Brigada de Primeros Auxilios	1	S
	Líder de Emergencia por Local	1	S
	Brigadista de Emergencia por Local (Incluye: Primeros Auxilios , Evacuación, Contra Incendio)	1	S
	Coordinador de Evaluación y Control de Daños	2	S
	Coordinador de Brigada de Mantenimiento	2	S

Organigrama de la Respuesta a Emergencias Comité de Emergencia (CE)

La estructura organizacional definida para una efectiva y oportuna Respuesta a Emergencias se ha establecido de la siguiente manera:



3 Principales Funciones y Responsabilidades

Rol	Descripción
Coordinador General De Emergencia (CGE)	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable general del Comité de Emergencia (CE) y del manejo de la situación de emergencia. - Responsable de coordinar directamente con el Comité de Crisis a fin de controlar los imprevistos y buscar las soluciones según sean necesarios. - Responsable de asegurar los recursos necesarios para la atención de emergencias. - Responsable de coordinar el despliegue de las actividades con el Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) y el Coordinador de Evaluación y Control de Daños (CECD).
Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de la coordinación con los roles Coordinadores de Brigadas (CBE, CBCI, CBPA) - Responsable de la capacitación a los coordinadores y líderes brigadistas - Responsable de obtener los tiempos de evacuación - Responsable de gestionar la estrategia en caso de emergencia con los brigadistas de primeros auxilios, lucha contra incendio y evacuación.
Coordinador de Brigada de Evacuación (CBE)	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de gestionar sus requerimientos para las evacuaciones. - Responsable de programar y dirigir los simulacros de evacuación para todo el personal, incluyendo terceros, según el programa anual de simulacros establecido. - Responsable de ejecutar, conjuntamente con el Líder de Emergencia por Local (LEL), las rutas de evacuación y las zonas seguras en caso de sismos, así como las zonas de reunión externas. - Responsable de medir los tiempos de evacuación y sugerir las acciones correctivas o de mejora al Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO). - Responsable de dirigir las acciones de rescate y búsqueda de personas en la zona afectada, en coordinación con el SSO.
Coordinador de Brigada Contra Incendios (CBCI)	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de gestionar sus requerimientos para la lucha contra incendios. - Responsable de programar y dirigir los simulacros contra incendio para todo el personal, incluyendo terceros, según el programa anual de simulacros establecido. - Responsable del mantenimiento preventivo, correctivo e inspecciones de los equipos e infraestructura de lucha contra incendios. - Responsable de dirigir el control o amago de incendio con los miembros de su brigada. - En coordinación con el SSO, es responsable de dirigir las acciones de evacuación parcial o total de las instalaciones afectadas por incendios. - Responsable de coordinar el despliegue de las actividades de los Líderes de Emergencia por

Rol	Descripción
	Local (LEL).
Coordinador de Brigada de Primeros Auxilios (CBPA)	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de definir el requerimiento para la atención de primeros auxilios. - Coordina con el Coordinador de Brigadas Contra Incendios y el Coordinador de Brigada de Evacuación a fin de localizar y trasladar a las víctimas. - Responsable de implementar un área de atención exclusiva de primeros auxilios para todo el personal afectado - Responsable de coordinar el despliegue de las actividades de los Líderes de Emergencia por Local (LEL).
Líder de Emergencia por Local (LEL)	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de definir el requerimiento para la atención para la emergencia. - Responsable de dirigir a los Brigadistas de Emergencia de su local, así como, coordinar con los Líderes de Emergencia de otros locales en las diferentes fases de la gestión de emergencias. - Responsable de coordinar con los brigadistas la evacuación inmediata del local. - Responsable del cuidado del personal del local.
Brigadista de Emergencia por Local (BP)	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de definir el requerimiento para la atención para la emergencia. - Responsable del cuidado del personal del local. - Su principal función es asistir, al Líder de Emergencia por Local (LEL) a quien reporta, en las actividades de gestión de emergencia. Este rol está conformado principalmente por las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> o Brigadistas de Primeros Auxilios o Brigadistas de Evacuación o Brigadistas Contra incendios
o Brigadista de emergencia por local de: Primeros Auxilio	<ul style="list-style-type: none"> - Coordina sus acciones con el Líder de Emergencia por Local (LEL) - Responsable de realizar el mantenimiento y abastecimiento de los botiquines y equipos de primeros auxilios y velar por su libre acceso de acuerdo a inspección programada. - Responsable de atender a toda persona, de acuerdo al tipo de lesión que presente. - Responsable del control, cuidado y rehabilitación del personal.
o Brigadista de emergencia por local de: Evacuación	<ul style="list-style-type: none"> - Coordina sus acciones con el Líder de Emergencia por Local (LEL) - Responsable de realizar el mantenimiento a las señalizaciones, rutas de evacuación, zonas seguras, así como asegurar el libre acceso a las escaleras de emergencia en caso sea oportuno evacuar.

Rol	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de mantener la calma de las personas y de ser necesario, desplazarlas por las rutas de evacuación a fin de llegar a los puntos de reunión o zonas de seguridad externas. - Responsable del conteo del personal de su local a cargo.
<ul style="list-style-type: none"> o Brigadista de emergencia por local de: Contra Incendio 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordina sus acciones con el Líder de Emergencia por Local (LEL) - Responsable de coordinar las acciones de emergencia hasta la llegada del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios (CBV) quienes tomarán el liderazgo de la situación de emergencia. - Apoya en las acciones de rehabilitación y reacondicionamiento de la infraestructura física en caso el fuego hubiese ocasionado daños. - Responsable del conteo del personal de su local a cargo.
Coordinador de Evaluación y Control de Daños (CECD)	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable del Centro de Control (CC) tiene a su cargo al operador del CC, y además, interactúa permanentemente con el Coordinador General de Emergencias (CGE). - Responsable del cumplimiento de las Inspecciones Técnicas de Seguridad a cargo del Instituto Nacional de Defensa Civil (cada 2 años). - Responsable de mantener la vigencia y coherencia de los procedimientos de evaluación y control de daños de la infraestructura física.
Coordinador de Mantenimiento (CM)	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de proponer el Programa de Mantenimiento preventivo, correctivo e inspección de los componentes de seguridad y protección ante emergencias, el cual involucra principalmente equipos e infraestructura. - Participar en las acciones de control, seguridad y rehabilitación de las instalaciones - Participar en la evaluación de daños de la infraestructura afectada - Participa en la reparación y/o reconstrucción de la infraestructura afectada. - Apoyar al Coordinador de Evaluación y Control de Daños en el abastecimiento de materiales en general, repuestos o insumos, equipos, así como de recursos de prevención y protección para las actividades de respuesta y control que eventualmente serán requeridos en la emergencias. - Responsable de gestionar la compra de recursos según lo requerido en la emergencia - Responsable de las comunicaciones del Centro de Control (CC) debe proveer diferentes medios para habilitar las comunicaciones en caso de emergencia.

4 ANTES: Actividades de Prevención y Preparación

Escenarios: Sismo/Terremoto e Incendio.

ROL	Nombre del Rol
R1	Coordinador General de Emergencia (CGE)
R2	Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)
R3	Coordinador de Brigada de Evacuación (CBE)
R4	Coordinador de Brigada Contra Incendios (CBCI)
R5	Coordinador de Brigada de Primeros Auxilios (CBPA)

ROL	Nombre del Rol
R6	Líder de Emergencia por Local (LEL)
R7	Coordinador de Evaluación y Control de Daños (CECD)
R8	Coordinador de Mantenimiento

N ^{ro.}	Tarea, descripción	Rol					Amenaza	
		R2	R3 R4 R5	R6	R7	R8	Sismo	Incendio
1.	Respecto a los recursos: - Coordinar con las gerencias respectivas a fin de obtener el equipamiento y recursos necesarios para la atención de la emergencia, antes, durante y después de la ocurrencia de la misma. - Habilitar el equipamiento y recursos en las diferentes sedes RENIEC	X			X		⊙	⊙
2.	Respecto a la difusión y entrenamiento: - Coordinar y gestionar un programa anual de capacitación y entrenamiento - Coordinar y gestionar un programa anual de ejercicios y simulacros de evacuación - Coordinar la participación de las instituciones de emergencia como son Bomberos, Defensa Civil y Policía Nacional.	X			X		⊙	⊙
3.	Respecto a la difusión y entrenamiento: - Promover la participación de la alta dirección en las iniciativas de la respuesta a emergencias - Verificar el cumplimiento y la difusión del Plan entre el personal y los proveedores según corresponda. - Validar la difusión de las zonas seguras y rutas de evacuación de cada sede.	X			X		⊙	⊙
4.	Respecto a la difusión y entrenamiento:		X	X		X	⊙	⊙

N ^{ro.}	Tarea, descripción	Rol					Amenaza	
		R2	R3 R4 R5	R6	R7	R8	Sismo	Incendi
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar ejercicios y simulacros para el buen entendimiento y correcta aplicación del plan. Considerar diferentes escenarios con grados de estrés cada vez más complejos. Realizar el cálculo de los tiempos de evacuación, en base al aforo de cada instalación. Realizar capacitaciones al personal sobre el uso del equipamiento y recursos adquiridos identificar oportunidades de mejora en los ejercicios y simulacros o, en emergencias reales. Identificar y validar las zonas seguras y rutas de evacuación de cada local. Identificar oportunidades de mejora producto de la ejecución del simulacro de evacuación mediante talleres de lecciones aprendidas con los brigadistas. 							
5.	<p>Respecto a la Infraestructura Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinar que se realice una evaluación anual de la infraestructura física del edificio. Coordinar la oportuna señalización de las rutas de evacuación interna y externa. Coordinar que las áreas de reunión externas al edificio se encuentren debidamente señalizadas. Coordinar que las rutas de evacuación del edificio se encuentren libres de obstáculos y sean las apropiadas para facilitar la evacuación del personal. Coordinar que el plano o croquis de evacuación sea el último plano revisado. Coordinar que el plano o croquis de evacuación se ubique en un lugar visible para todos los trabajadores y visitantes de cada local. 	X			X		⊙	⊙
6.	<p>Respecto al mantenimiento y actualización del plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar que el plan sea revisado, actualizado y extraordinariamente cuando se produzcan cambios importantes en la organización o en sus instalaciones. Asegurar que las remodelaciones realizadas en las instalaciones de RENIEC.sean reflejamos en el Plan. 	X			X		⊙	⊙
7.	<p>Respecto a la disponibilidad del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar que primario y alterno del mismo rol no estén ausentes en periodos similares. Validar que la información de contacto del personal requerido está actualizada 	X	X	X	X	X	⊙	⊙
8.	<p>Respecto a externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar números de teléfonos de la Compañía de Bomberos, Defensa Civil, Policía Nacional, Centros de Salud y todos los órganos de Apoyo definidos. 	X					⊙	⊙

N ^{ro.}	Tarea, descripción	Rol					Amenaza	
		R2	R3 R4 R5	R6	R7	R8	Sismo	Incendi
9.	Respecto a los riesgos asociados: - Coordinar la realización de la evaluación de riesgos (IPER) que permita la identificación de mejora de controles existentes contra Terremoto, Incendio u otro tipo de amenaza latente en la zona.	X					⊙	⊙
10.	Respecto a los elementos de seguridad física: - Validar la existencia, buen estado y funcionamiento de los elementos de seguridad del edificio y/o gestionar la compra de los mismos (Ejemplo: Luces de emergencia, extintores, Detectores de humo, etc.)				X		⊙	⊙
11.	Respecto a los elementos de seguridad ocupacional: - Validar la existencia, buen estado y funcionamiento del kit de primeros auxilios, así como gestionar la compra de los mismos (Ejemplo: linterna, silbato, paleta, mascarillas)	X					⊙	⊙
12.	Respecto de los sistemas de alarma: - Definir la necesidad del uso de alarmas para evacuación como alarma sonora, visual, uso de silbatos, entre otros. - Coordinar que la alarma se encuentre conectada con el proveedor. - Validar la existencia, buen estado y correcto funcionamiento de los sistemas de alarma.				X		⊙	⊙
13.	Respecto de los sistemas de alarma: - Definir los instructivos o procedimientos de activación y de responsabilidades, en correspondencia a los posibles eventos según la evaluación de riesgos.	X			X		⊙	⊙
14.	Respecto de los sistemas de alarma: - Validar que los instructivos de activación de alarmas los conozca todo el personal idóneo, según corresponda al tipo de evento, edificio y local. - Validar que los instructivos de activación de alarmas sean los últimos instructivos aprobados.	X					⊙	⊙
15.	Respecto a los elementos de Rescate y Primeros Auxilios: - Evaluar la necesidad de contar con camillas, férulas, silla de ruedas	X	X				⊙	⊙
16.	Respecto a los elementos de Rescate y Primeros Auxilios: - Evaluar un procedimiento de evacuación del personal afectado a áreas especializadas como son Clínicas, Centros Médicos entre otros.	X					⊙	⊙

N ^{ro.}	Tarea, descripción	Rol					Amenaza	
		R2	R3 R4 R5	R6	R7	R8	Sismo	Incendi
17.	Respecto a los elementos de Rescate y Primeros Auxilios: - Validar que el centro de salud, tópico cuente con los implementos necesarios contra intoxicaciones. En caso de no contar con la implementación necesaria gestionar su adquisición inmediata.	X					⊙	⊙
18.	Respecto a reportes: - Generar y enviar reportes e indicadores al Gestor de Continuidad (Capacitaciones realizadas, Cantidad de simulacros, edificios involucrados, personal participantes, proveedores, visitante y otros)	X			X		⊙	⊙

5 DURANTE: Actividades de Respuesta y Activación

5.1 Escenario 1: Sismo o Terremoto

Legenda:

- N^{ro.}: Numeración de las tareas asignadas a un rol, se incrementa de uno en uno.
- Tarea, descripción: Descripción de las tareas asignadas a un rol específico
- Rol: Cargo asignado a un colaborador en caso de contingencia

Escenario 1: Sismo o Terremoto		
N ^{ro.}	Tarea, descripción	ROL
1.	Alertar al personal a fin que se proteja en las zonas seguras debidamente señalizadas. En caso de que no pueda acceder a las zonas seguras, colocarse debajo de los escritorios o mesas sólidas, junto a una de las bases del mueble.	Brigadista de Emergencia por Local: Evacuación
2.	En coordinación con el Coordinador General de Emergencia, activar el sistema de alarma correspondiente al evento	Coordinador de Evaluación y Control de Daños
3.	Evaluar y decidir la ejecución del Plan de Respuesta a Emergencia	Coordinador General de la Emergencia
4.	Evaluar si es pertinente escalar el incidente al Comité de Crisis	Coordinador General de la

Escenario 1: Sismo o Terremoto		
N ^{ro.}	Tarea, descripción	ROL
		Emergencia
5.	Inspeccionar el edificio a fin de verificar si existen incendios, derrames de sustancia, escapes de gas u otra situación que ponga en peligro la vida de las personas.	Brigadista de Emergencia por local
6.	Iniciar la evacuación y monitorear al personal, proveedores y/o clientes a fin de cultivar el orden y la calma	Líder de Emergencia por local
7.	Ejecutar el procedimiento de evacuación según anexo II	Brigadista de Emergencia por local: Evacuación
8.	Validar que todos hayan desalojado el local	Líder de Emergencia por local
9.	Ubicar al personal evacuado en las áreas de reunión o círculos de seguridad.	Líder de Emergencia por local
10.	Realizar el conteo del personal evacuado	Brigada de Emergencia por local de Evacuación
11.	Coordinar el traslado de heridos a establecimiento especializados de salud	Coordinador de Brigada de Primeros Auxilios
12.	Recibir la orden por parte del Coordinador de Brigada para ejecutar acciones de rescate y/o primeros auxilios.	Líder de Emergencia por local
13.	Realizar una evaluación preliminar del impacto ocasionado por el evento a fin de evaluar activar al Comité de Crisis	Coordinador General de Emergencia
14.	Coordinar el rescate de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Materiales y Bienes: Los que podrían contribuir a aumentar los riesgos de destrucción y los recursos que podrían ser útiles para Primeros Auxilios y, aquellos que por su costo y/o vulnerabilidad sea oportuno evacuar. - Documentación: Documentos clasificados y/o valorados que son irremplazables o de difícil sustitución, que no se encuentran dentro de los recursos identificados como registros vitales o que no se disponga de copias en el sitio alterno. 	Coordinador General de Emergencia

Escenario 1: Sismo o Terremoto		
N ^{ro.}	Tarea, descripción	ROL
15.	Informar al Coordinador General de Emergencia, el detalle de lo acontecido durante la evacuación.	Coordinador de Brigada de Evacuación

5.2 Escenario 2: Incendio

Leyenda:

- N^{ro.}: Numeración de las tareas asignadas a un rol, se incrementa de uno en uno.
- Tarea, descripción: Descripción de las tareas asignadas a un rol específico
- Rol: Cargo asignado a un colaborador en caso de contingencia

Escenario 2: Incendio		
N ^{ro.}	Tarea, descripción	ROL
1.	Evaluar la situación de incendio y en caso se encuentre en condición de amago de incendio activar a las Brigadas Contra Incendio, así mismo considerar emplear lo siguiente, para combatir el fuego inicial: - Extintor de Polvo Químico Seco (PQS), CO2 o Agua Presurizada, en caso de un amago de incendio.	Brigadista de Emergencia por local: Contra Incendio
2.	Iniciar en simultáneo las actividades de evacuación de ser el caso.	Brigadista de Emergencia por local: Evacuación
3.	Contactar al Centro de Control y al Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional.	Líder de Emergencia por local
4.	Coordinar el corte de energía eléctrica y de Gas con el Centro de Control para el área afectada o el edificio de ser el caso.	Coordinador de Mantenimiento.
5.	Contactar al Coordinador General de la Emergencia e informar sobre la situación de emergencia	Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional
6.	Evaluar y decidir la ejecución del Plan de Respuesta a Emergencia conjuntamente con el Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional y el Coordinador de Evaluación de Control de Daños	Coordinador General de la Emergencia
7.	Evaluar si es oportuno escalar el incidente al Comité de Crisis	Coordinador General de la Emergencia

Escenario 2: Incendio		
N ^{ro.}	Tarea, descripción	ROL
8.	En caso que la alarma de emergencia no se haya activado automáticamente, en coordinación con el Coordinador General de Emergencia, activar la alarma en mención.	Coordinador de Evaluación y Control de Daños
9.	Monitorear la evacuación del personal, proveedores y/o clientes a fin de cultivar el orden y la calma	Líder de Emergencia por local
10.	Ejecutar el procedimiento de evacuación según anexo II.	Brigadista de Emergencia por local: Evacuación
11.	Validar que todos hayan desalojado el local	Líder de Emergencia por local
12.	Ubicar al personal evacuado en las áreas de reunión o círculos de seguridad.	Líder de Emergencia por local
13.	Realizar el conteo del personal evacuado	Brigada de Emergencia por local
14.	Informar a los Bomberos sobre el conteo de los colaboradores	Líder de Emergencia por local
15.	Desplazar a los heridos a la zona de seguridad destinada	Brigada de Emergencia por local
16.	Coordinar el traslado de heridos a establecimiento especializados de salud	Coordinador de Brigada de Primeros Auxilios
17.	Recibir la orden por parte del Coordinador de Brigada para ejecutar acciones de rescate y/o primeros auxilios.	Líder de Emergencia por local
18.	Informar al Coordinador General de Emergencia detalle adicional de lo acontecido durante la emergencia.	Coordinador de Brigada Contra Incendio
19.	Realizar una evaluación preliminar del impacto ocasionado por el evento a fin de evaluar activar al Comité de Crisis.	Coordinador General de Emergencia
20.	Coordinar el rescate de lo siguiente: – Materiales y Bienes: Los que podrían contribuir a aumentar los riesgos de destrucción y los recursos que podrían ser útiles para Primeros Auxilios y, aquellos que por su costo y/o vulnerabilidad sea oportuno	Coordinador General de Emergencia

Escenario 2: Incendio		
N ^{ro.}	Tarea, descripción	ROL
	evacuar. – Documentación: Documentos clasificados y/o valorados que son irremplazables o de difícil sustitución, que no se encuentran dentro de los recursos identificados como registros vitales o que no se disponga de copias en el sitio alterno.	
21.	Informar la situación final del Incendio al Comité de Crisis.	Coordinador General de Emergencia

6 Comunicación en caso de Emergencias

a. Comunicación inicial de la emergencia

Persona que detecte una emergencia (colaboradores de RENIEC) deberán comunicar de inmediato al Operador del Centro de control (salvo en caso de Sismos), quien comunicará al Coordinador de la Brigada según el tipo de emergencia, al Coordinador General de Emergencias (CGE) y demás miembros del Comité de Emergencias (CE), así como a las entidades de apoyo externo según corresponda. Indicar la siguiente información:

- Su nombre y área de trabajo.
- Tipo, ubicación y descripción breve de la Emergencia.
- Número de personas heridas si las hubiera- y en qué condiciones de salud se encuentran.
- No colgar hasta haber dado toda la información requerida y mantenerse en línea para Así mismo la persona que detecte la emergencia deberá de comunicar al Líder o Brigadista de emergencia más cercano (si este líder o brigadista se encuentra cerca). Además, ante situaciones de emergencia en áreas aledañas a RENIEC (entrada, alrededores del edificio), Vigilancia comunicará de la emergencia al Operador del CC, y este a las entidades de apoyo externo, según correspondan.

b. Comunicación a Clínicas y Hospitales (emergencia médica)

En caso se trate de una emergencia médica, el Operador debe comunicarse con las Clínicas y Hospitales Cercanos y se mantendrá en alerta para cualquier coordinación. Además el Centro de Control comunicará de la ayuda solicitada al Coordinador de Primeros Auxilios.

En caso de que no se reciba respuesta del CC, la comunicación deberá ser directa del líder o brigadista de emergencia más cercano al que accede la persona que detecta la emergencia. En caso de no encontrar al líder o brigadista de emergencia, la comunicación deberá ser directa de la persona que detecta la emergencia a la clínica cercana, proporcionando la misma información al Operador del CC.

c. Comunicación a entidades de Apoyo externo

El Centro de Control realiza la comunicación de la situación de emergencia a las siguientes entidades de apoyo externo, según corresponda:

- ✓ Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP).
- ✓ Policía Nacional del Perú (PNP).
- ✓ Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), realizado previa aprobación del Coordinador General de Emergencias.

En caso de que no se reciba respuesta del CC, la comunicación deberá ser directa del líder o brigadista de emergencia más cercano al que accede la persona que detecta la emergencia a la entidad de apoyo externo correspondiente. En caso de no encontrar al líder o brigadista de emergencia, la comunicación deberá ser directa de la persona que detecta la emergencia a la entidad de apoyo externo correspondiente, proporcionando la misma información al Operador del CC.

7 Procedimiento General de Evacuación

1. El Coordinador General de Emergencias (CGE) decidirá la necesidad de evacuación (total o parcial) el local y en caso de ser necesario, organizarla en conjunto con los otros sectores involucrados (otras empresas).
2. En coordinación con el CGE, el Operador del Centro de Control (CC) debe tocar la sirena de evacuación en forma continua, o con ayuda de altavoces y los brigadistas deben orientar a los trabajadores durante la emergencia, hacia las zonas de concentración o puntos de reunión.
3. Al inicio de la sirena, todo el personal debe bloquear su equipo con las teclas Control + Alt + Suprimir, apagar su monitor y seguir las indicaciones de los brigadistas. Sólo si sus llaves y billetera están al alcance, tómelos.
4. No usar ascensores durante sismos e incendios (reales y potenciales).
5. Promover el desplazamiento del personal fuera de las instalaciones, guiándolos por las rutas de evacuación previamente establecidas, que no estuvieran comprometidas y/o dañadas producto del evento.
6. Si trata de escapar del fuego, palpe las puertas antes de abrirlas, si siente que están calientes y se filtra el humo, no la abra. Busque otra salida.
7. En caso de detectar humo desplazarse agachado, recordar que, en caso de producirse un corte de fluido eléctrico se encenderán las luces de emergencia.
8. Si está atrapado por el fuego, cierre la puerta y selle los bordes para evitar el ingreso del humo. Abra las ventanas exteriores y deje una señal física de su presencia (cortinas, ropa, etc.)
9. Evite hacer comentarios alarmistas u otras conversaciones mientras evacua y no transporte bultos y objetos pesados. Pueden entorpecer la evacuación u originar accidentes.
10. No se detenga a recoger objetos personales caídos. Si es posible, trate de patearlos a un costado de la ruta de evacuación.
11. Si se cae durante la evacuación y se encuentra en una ruta de tránsito, ruede a un costado, levántese e incorpórese a la fila, si no puede levantarse, pida ayuda siempre a un costado de la fila.

12. Si alguna persona cae, levántela y ayúdela. En caso de no poder hacerlo informar a los brigadistas a la brevedad.
13. Al momento de bajar las escaleras el personal tendrá que hacerlo por el costado derecho y en el retorno también será por el costado derecho para poder tener despejado el costado izquierdo que será utilizado para que se desplacen los rescatistas.
14. Dirigirse a las ZONAS DE SEGURIDAD EXTERNA asignadas a la ubicación inicial que tenía al inicio de la evacuación: El personal que se encuentra en plataforma deberá dirigirse al Centro Comercial Cívico.
15. El Líder o Brigadista de Emergencia designado por piso procederá de la siguiente manera:
 - Una vez reunidos en la zona de seguridad, pasar lista al personal que labora en el local, verificando los ausentes e informando al Coordinador de la Brigada de Evacuación, quien ordenará la búsqueda.
 - Inspeccionar el edificio a fin de detectar: personas heridas, atrapadas o lesionadas y en coordinación con el Coordinador de Brigada de Primeros Auxilios, ayudar a que sean evacuadas.



8 Directorio de Servicios de Emergencia

No.	Empresa	Teléfonos	
1	COMPAÑÍA DE BOMBEROS		
	Central de Emergencias	116	
2	POLICÍA NACIONAL DE PERÚ		
	Central de Emergencias	105	
	Escuadrón de Emergencia Centro		431-3040
			431-3076
			431-3106
			431-3177
	Destacamento PNP RENIEC	427-2968	
	Comisaría San Andrés	427-3216	
	UDEX (Unidad de Desactivación de Explosivos)		433-3333
			433-5991
3	DEFENSA CIVIL		
	Central de Emergencias	115	
4	SERENAZGO	318-5055	
5	HOSPITAL MAS CERCANO		
	Hospital Almenara (Emergencia)	324-2983	
	Hospital Dos de Mayo (Emergencia)	328-1424	
	Hospital Arzobispo Loayza (Emergencia)	330-0241	
6	CLÍNICA MAS CERCANA		
	Clínica Internacional	433-4306	
7	AMBULANCIAS		
	Alerta Medica	225-4040	
	Cruz Roja	265-8783	
	Cruz Verde	372-6025	
8	CENTRAL DE MONITOREO RENIEC		
	Seguridad Integral - 24 HORAS	221-8134 513-8080 Anexo 1071	
9	CENTRAL DE MANTENIMIENTO RENIEC		
	PERSONAL DE EMERGENCIA 24 HORAS - SERVICIO DE MANTENIMIENTO SEDE CENTRAL	90183078 RPM - #370846	
	PERSONAL DE EMERGENCIA 24 HORAS - SERVICIO DE MANTENIMIENTO SEDE OPERATIVA	90183027 RPM - #370834	

9 Requisitos en el Sitio Alternativo de Operación

No	Requisito
Controles Generales	
1	Detectores de Humo
2	Sensores de Temperatura
3	Extintores (Tipo A/B/C/D)
4	FM200
5	Switch de corte de energía
6	Detector de aniego
7	Fuente de alimentación de energía externa
8	Aire acondicionado (requerimientos mínimos de BTU)
9	Falso piso / techo
10	Cableado debidamente etiquetado bajo el falso piso
11	Rack para servidores (con llave)
Monitoreo de Seguridad Física	
1	Cámaras de vigilancia
2	Controles Biométricos
3	Sensores de Movimiento
Controles para Contingencia	
1	UPS
2	Grupo Electrónico

ANEXO F. Plan de Recuperación de Desastre (DRP)

1. Alcance del Plan

Servicios y/o Aplicaciones de Sistemas TI Involucrados en la Recuperación:

Nombre del Servicio y/o Aplicación de TI	Descripción	RTO Actual de Sistemas TI*	RTO del Negocio
Consultas en Línea Vía Internet	Sistema que permite realizar consulta de datos de personas vía internet, se presta este servicio mediante establecimiento de convenio.	Proveedor	--
Administrador del Servicio de Consultas en Línea Vía Internet	Sistema que permite la administración de convenios y usuarios del servicio de Consultas en Línea Vía Internet.	Hasta 12 Hrs	12 Hrs
Consultas en Línea Vía Línea Dedicada	Sistema que permite la consulta masiva de datos de personas vía línea dedicada, se presta este servicio mediante establecimiento de convenio.	Proveedor	--
BD General	Base de Datos General de RENIEC	Hasta 12 Hrs	--
Duplicado de DNI Vía Internet	Sistema mediante el cual se puede realizar el trámite de Duplicado de DNI Vía Internet.	Hasta 12 Hrs	48 Hrs
Control de Calidad de Imágenes	Software que permite realizar el control de calidad de imágenes de los trámites de Duplicado de DNI Vía Internet.	Hasta 12 Hrs	48 Hrs
Pre Inscripción de DNI por Internet	Software que permite realizar la Pre Inscripción del DNI Vía Internet.	Hasta 12 Hrs	48 Hrs
Consulta de Trámites Rechazados en Consulados	Sistema que permite realizar consulta de los trámites rechazados a las oficinas consulares vía Internet.	Hasta 12 Hrs	48 Hrs
Consulta de Estado de Tramite realizado en Consulados	Software que permite conocer el estado del trámite de DNI realizado en los Consulados.	Hasta 12 Hrs	--

Nombre del Servicio y/o Aplicación de TI	Descripción	RTO Actual de Sistemas TI*	RTO del Negocio
Comprobación de Firmas de Proceso de Verificación	Sistema que permite la visualización de las listas de comprobación de firmas de procesos de verificación vía Internet.	Hasta 12 Hrs	12 Hrs
Pago Bancos BN - MQ	Software que permite la recepción del Sistema de Colas del MQ Webphere de las tramas de datos de los pagos realizados en el BN por Derechos Administrativos y luego es insertado en la BD.	Hasta 24 Hrs	24 Hrs
Consulta de Actas Registrales	Software que permite realizar la consulta del estado del trámite de DNI Mayor Vía Internet.	Hasta 12 Hrs	12 Hrs
Portal Institucional	Software que permite la publicación de contenidos para usuarios externos.	Hasta 12 Hrs	24 Hrs
Intranet Institucional	Software que permite la administración de contenidos de tanto interno como externo.	Hasta 72 Hrs	24 Hrs
Validación de Registros de Identidad	Software que permite validar los nombres y apellidos de una persona dado su DNI.	Hasta 12 Hrs	--
Consulta de Estado Civil	Software que permite consultar el estado civil de una persona dado su DNI, cabe recalcar.	Hasta 12 Hrs	24 Hrs
Rectificación del Estado Civil	Software que permite la rectificación del estado civil del ciudadano vía Internet.	Hasta 12 Hrs	--
Servicio de Internet	Servicio de Internet en las diferentes oficinas administrativas y operativas de RENIEC	Hasta 12 Hrs	12 Hrs
Servicio de Red		Hasta 12 Hrs	--
Servicio de Telefonía		Hasta 12 Hrs	0 Hrs
Consulta de Estado de Trámites de Rectificación y Duplicado realizados Vía Internet	Software que permite visualizar el estado del trámite de rectificación o de duplicado realizado vía Internet.	Hasta 12 Hrs	0 Hrs

Nombre del Servicio y/o Aplicación de TI	Descripción	RTO Actual de Sistemas TI*	RTO del Negocio
Sistema Integrado Operativo	Sistema Integrado Operativo	Hasta 24 Hrs	24 Hrs
SISTEMA INTEGRADO DE REGISTROS CIVILES	Sistema empleado para realizar todas las transacciones relacionadas a los Registros de Hechos Civiles. Así como los servicios que se desprenden de dichos registros.	Hasta 24 Hrs	24 Hrs
SISTEMA DE ADMINISTRACION DE USUARIOS DE RRCC	Sistema que Administra el acceso de los empleados de RENIEC a los sistemas de la Institución.	Hasta 24 Hrs	24 Hrs
Servicio de Impresión		Hasta 24 Hrs	--

2. Estrategia

La recuperación de las aplicaciones y/o servicios de TI están en función a la disponibilidad de los componentes abajo señalados.

Escenarios:	En caso de Incendio o Terremoto
--------------------	---------------------------------

Describir aquí las estrategias por componente crítico del área:

COMPONENTE	DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL ÁREA
Infraestructura Física	Situación actual: El Centro alerno de Contingencia se encuentra en el Centro de Cómputo de Jr. Cuzco.
	Estrategia esperada: Contar con infraestructura física para el centro de operaciones y poder contar con puestos de trabajo en el sitio alerno.
Infraestructura de TI (servidores)	Situación actual: La infraestructura de servidores en contingencia se encuentra en OffLine.
	Estrategia esperada: Contar con infraestructura de servidores y Bases de Datos con replicación en línea para cumplir con los RTO del Negocio.
Infraestructura de Comunicaciones (enlaces)	Situación actual: Enlaces de comunicación limitados para poder soportar el acceso de usuarios

	<p>a través de internet desde el centro alerno de operaciones que ha sido seleccionado o desde un punto de acceso a través de internet.</p> <p>Estrategia esperada: Contar con un enlace de comunicación dedicado entre el Sitio alerno de Operaciones para poder garantizar el acceso a los usuarios.</p>
Personal (A nivel de movilización)	<p>Situación actual: Transporte por sus propios medios</p> <p>Estrategia esperada: Transporte por sus propios medios</p>
Personal (A nivel de personal alerno)	<p>Situación actual: Solo cuentan con personal primario.</p> <p>Estrategia esperada: Dos alternos que vivan lejos de la zona, que no sean vecinos, que no realicen mismas actividades en un mismo tiempo, diferentes itinerarios en caso de cursos, no mismas fechas en vacaciones.</p>
Personal (A nivel de medios de comunicación entre el personal)	<p>Situación actual: Cuentan con intranet y algunos con RPM</p> <p>Estrategia esperada: Contar con servicios de RPM, Chat Blackberry, Chat Whatsapp, RPC, SMS, o de lo contrario asignar al personal clave. Considerar accesos remoto al correo electrónico.</p>
Soporte a Usuarios / Help Desk / Mesa de Ayuda	<p>Situación actual: Tienen Help Desk</p> <p>Estrategia esperada: Asegurar que el personal mínimo de Help Desk se encuentre en el Sitio Alerno de Negocios (SAN).</p>
Registros Vitales	<p>Situación actual: Los principales registros vitales (50%) se encuentran registrados en el site alerno cada vez que sucede un cambio. El 50% se encuentran respaldados en cinta en off site.</p> <p>Estrategia esperada: Contar con todos los registros vitales replicados en línea.</p>
Servicios de Proveedores Externos (Comunicaciones, mantenimiento preventivo y correctivo, etc)	<p>Situación actual: Para los enlaces de internet se cuenta con 2 operadores, pero para los enlaces de Datos solo se cuenta con un proveedor.</p> <p>Estrategia esperada: Contar con proveedores que cubran lo necesario en el centro de datos alerno.</p>

3. Grupos y Roles de Recuperación

Definición de los grupos y roles de recuperación.

Leyenda:

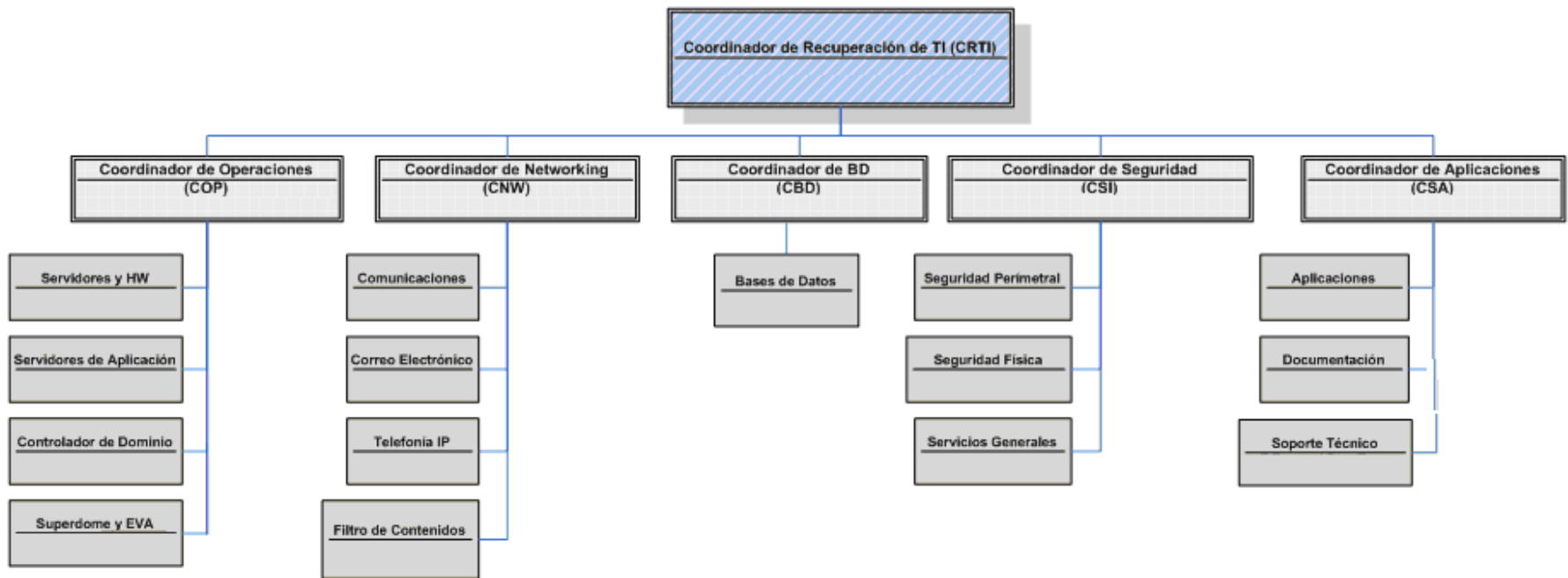
- Grupo: Nombre del Grupo
- Descripción: Descripción del Grupo
- Rol: Posición o Rol perteneciente al Grupo
- Prioridad: Orden de importancia de las posiciones. 1 es el primero en ejecutar, 2 es el segundo...
- Criticidad: Determina si es una posición crítica/indispensable dentro del Grupo. S=Sí, N=No crítico.

Grupo:	Grupo de Recuperación Primario de Sistemas		
Descripción	Responsables de Recuperar los servicios y aplicaciones de Sistemas TI, lo cual comprende principalmente a las plataformas, base de datos, comunicaciones y accesos a los sistemas.		
Rol	Prioridad	Crítico (S/N)	
Coordinador de Recuperación de TI (CRTI)	1	S	
Coordinador de Operaciones (COP) (Infraestructura)	1	S	
Coordinador de BD (CBD)	1	S	
Coordinador de Networking (CNW)	1	S	
Coordinador de Seguridad de Aplicaciones (CSI)	2	S	
Coordinador de Aplicaciones (Soporte Help Desk)	2	S	

ORGANIZACIÓN DE CONTINUIDAD

Diagrama de grupos y roles de recuperación correspondiente al presente plan.

El líder de recuperación que es el **Coordinador de Recuperación de TI** y cada uno de los **roles definidos** en el plan, realizan actividades de coordinación para la activación del esquema alternativo, lo cual permitirá recuperar los servicios y/o aplicaciones críticas del negocio. Cabe precisar que el **Coordinador de Recuperación de TI** del plan obedece instrucciones del Comité de Gestión de Crisis.



4. FASE ANTES: Actividades de Preparación

Leyenda:

- N^{ro}: Número correlativo de la tarea
- Tarea, descripción: Descripción de la tarea o actividad
- Frecuencia: Frecuencia de ejecución de las tareas, los posibles valores son: Diaria, Semanal, Quincenal, Mensual, Bimestral, Trimestral, Cuatrimestral, Semestral, Anual, Bianual, Un día en particular (especificar el día).
- R1, R2, R3, ..., R5: Roles responsables, miembros del grupo de recuperación del presente plan.

Rol	Descripción del Rol
Líd	Coordinador de Recuperación de TI
R1	Coordinador de Operaciones (Infraestructura)
R2	Coordinador de Base de Datos
R3	Coordinador de Networking (redes)
R4	Coordinador de Seguridad de Aplicaciones
R5	Coordinador de Aplicaciones (Soporte Help Desk).

Nro	Tarea, descripción	Frecuencia	Líd	R1	R2	R3	R4	R5
Respecto a recursos y materiales aplicados a las infraestructura del centro alerno:								
1.	Efectuar visitas al centro alerno y validar la existencia y funcionamiento de: <ul style="list-style-type: none"> - Servidores y sus componentes - Equipos de operación (laptop, terminales, consolas, etc.) - Utilitarios básicos (telnet, ftp, sistemas de monitoreo, sistema de alarmas, etc.) - Registros vitales (cintas de respaldo, script de configuración, contraseñas no personales, etc.) - Materiales de operación (cintas en blanco, CD/DVD, cables, repuestos, etc.) 	Semestral	X					
Respecto a la preparación y actualización de registros vitales:								
2.	Asegurar que los registros vitales estén los disponibles en el centro alerno.	Trimestral	X					
	Actualizar los registros vitales y coordinar con el Administrador de los registros vitales a fin de reemplazar los disponibles en el centro alternos con los registros más vigentes. Realizar conformidad de data o actualizar data del cliente plazo 90 días. Mantener información de los prospectos actualizados	Trimestral		X	X	X	X	
Respecto a la disponibilidad del personal:								
3.	Validar el plan respecto a la vigencia del personal existente	Trimestral	X					

Nro	Tarea, descripción	Frecuencia	Líd	R1	R2	R3	R4	R5
4.	Validar que primario y alternativo de un mismo rol no estén ausentes en periodos similares	Trimestral	X					
Respecto al esquema interno de notificación:								
5.	Efectuar pruebas de comunicación entre el personal a fin de validar la vigencia de la información de contacto registrada en el plan.	Trimestral	X	X	X	X	X	X
Respecto a externos:								
6.	Validar funcionamiento de los números de teléfono de los proveedores externos clave	Trimestral	X					
Respecto a reportes e indicadores:								
7.	Realizar seguimiento a los indicadores de continuidad de áreas u oficinas	Semestral	X	X	X	X	X	X

5. FASE DURANTE: Actividades de Respuesta y de Operación Alterna

Leyenda:

- N^o: Número correlativo de la tarea
- Rol: Nombre del rol en continuidad del negocio
- Tarea, descripción: Descripción de la tarea o actividad
- Tiempo de Inicio: Tiempo de ejecución o demora de la tarea, aquí algunos posibles valores: HH:MM, Tan pronto sea posible, Indeterminado, N//A

ROL: 1) <i>Coordinador de Recuperación de TI</i>		
N ^o	Tarea, descripción	Tiempo de Inicio
A.	RESPUESTA AL INCIDENTE: Define las actividades necesarias para escalar el evento catalogado como ALERTA DE DESASTRE y luego de la evaluación correspondiente decidir si se declara el evento como DESASTRE, solo se pide que se informe de la situación actual, no se moviliza personal, a excepción del Líder	
Estado de la Situación: Evento Ocurrido		
1.	Recibir notificación de parte del Comité de Crisis sobre el estado actual de "Evento Ocurrido"	
2.	Notificar al personal, tanto primarios como alternos, sobre el estado actual	00:10
3.	Evaluar afectación de su personal	00:30
4.	En caso aplique, coordinar evaluaciones preliminares en remoto a los posibles sistemas afectados	01:00

ROL: 1) <i>Coordinador de Recuperación de TI</i>		
N ^o	Tarea, descripción	Tiempo de Inicio
5.	En caso aplique, Coordinar evaluaciones preliminares “in-situ” del sitio afectado	02:00
6.	En caso aplique, comunicar al Comité de Crisis sobre los resultados preliminares obtenidos	02:20
Estado de la Situación: Posible Desastre		
7.	Recibir notificación de parte del Comité de Crisis sobre el estado actual de “Posible Desastre”	
8.	En caso aplique, coordinar evaluaciones exhaustivas “in-situ” del sitio afectado	02:30
9.	Evaluar los RTOs y el vencimiento de los mismo a fin de solicitar la declaración de “Alerta de Desastre”	02:50
10.	Comunicar al Comité de Crisis sobre los resultados obtenidos	03:00
Estado de la Situación: Alerta de Desastre		
11.	Recibir notificación de parte del Comité de Crisis sobre el estado actual de “Alerta de Desastre”	
12.	Coordinar con el Comité de Crisis: <ul style="list-style-type: none"> - Esquema para movilizar al personal - Estado de la habilitación del Sitio Alterno de Operaciones - Estado de respuesta de Sistemas TI según corresponda - Estado de coordinación con proveedores para la habilitación de los Registros Vitales (cintas de respaldo, etc.) - Estado de respuesta de los servicios de Level 3 (internet, acceso a instalaciones). 	03:20
13.	Notificar al personal, primarios y alternos del plan, sobre situación actual, con todos los datos coordinados previamente con el Comité de Crisis, a fin que se preparen para una eventual movilización al CCA.	03:30
14.	En este estado el Líder es el único quien se moviliza al CCA	03:50
15.	Validar la habilitación y las condiciones del CCA	04:00
B.	ACTIVACIÓN: Define las actividades a ser efectuadas luego de declarar el evento como DESASTRE y proceder a la activación del ambiente ALTERNO y a las pruebas preliminares de los recursos a utilizar	
Estado de la Situación: Desastre Declarado		
16.	Recibir notificación de parte del Comité de Crisis sobre el estado actual de “Desastre Declarado”	
17.	Notificar al personal, primarios y alternos del plan, sobre situación actual y solicitar su movilización al CCA	05:00

ROL: 1) <i>Coordinador de Recuperación de TI</i>		
N ^{ro}	Tarea, descripción	Tiempo de Inicio
18.	Según llegue el personal: - Asignar colaborador al rol correspondiente. - Entregar parte del plan que le corresponde (desmembrar el plan impreso en caso sea necesario)	05:30
19.	En caso de llegar más de un colaborador para el mismo rol, asignar a otros roles hasta completar los puestos de recuperación.	06:00
20.	Solicitar al personal lo siguiente: - Verificar validez de los equipos y materiales de operación - Verificar validez de los sistemas de tecnología (acceso y datos) - Verificar validez de los registros vitales - Verificar la correcta ejecución de las pruebas iniciales de los equipos en sitio alterno (servidores, tape libraries, discos, SAN storage). - Verificar las cintas disponibles en almacén off site que serán utilizadas para la restauración. - Verificar la existencia de la documentación de soporte, luego de ser restaurados los registros vitales desde cinta.	06:30
21.	Comunicar al Comité de Crisis: - Resultados de pruebas iniciales - Solicitar indicaciones de qué hacer con el personal sobrante - Solicitar recursos y materiales adicionales que eventualmente requiere el área	07:00
22.	Dar indicaciones al personal sobrante	08:00
23.	Según indicaciones del Comité de Crisis coordinar la logística para la adquisición de los recursos adicionales	16:00
24.	Dar orden de inicio a los roles involucrados	Según prioridad de roles
25.	Convocar personal para que pueda cubrir la secuencia de actividades de recuperación en cada uno de los turnos rotativos. Con un mínimo de 2 horas de anticipación.	Según se venza RTOs
26.	El personal deberá continuar con la secuencia de actividades de recuperación de acuerdo al orden de prioridad y RTOs.	
C.	OPERACIONES ALTERNA: Define las actividades de coordinación a ser efectuadas para reanudar la operación diaria, soportadas por el esquema alterno o Centro alterno de Negocio (SAN)	
Estado de la Situación: Desastre Declarado (Cont.)		

ROL: 1) <i>Coordinador de Recuperación de TI</i>		
N ^{ro}	Tarea, descripción	Tiempo de Inicio
27.	Monitorear la recuperación de procesos y actividades afectadas	12:00
28.	Repetir las actividades del estado "Desastre Declarado" hasta recuperar las aplicaciones y/o servicios de TI a un nivel aceptable para el área y para la organización (para todos los sistemas, luego de recuperar los críticos según el RTO)	12:00
29.	En la medida que sea posible brindar apoyo a otras áreas según se cuente con personal disponible.	12:00
30.	Informar situación de avance al Comité de Crisis	15:00
31.	Informar al Comité de Crisis la recuperación de las aplicaciones y/o servicios de TI cuando alcancen un estado aceptable (Situación Controlada).	24:00

Leyenda:

- Rol: Nombre del rol en continuidad del negocio
- Tarea, descripción: Descripción de la tarea o actividad
- Tiempo de Inicio: Tiempo de ejecución o demora de la tarea, aquí algunos posibles valores: HH:MM, Tan pronto sea posible, Indeterminado, N/A

ROL: 2) <i>Rol de recuperación resto de roles</i>		
N ^{ro}	Tarea, descripción	Tiempo de Inicio
A.	RESPUESTA AL INCIDENTE: Define las actividades necesarias para escalar el evento catalogado como ALERTA DE DESASTRE y luego de la evaluación correspondiente decidir si se declara el evento como DESASTRE, solo se pide que se informe de la situación actual, no se moviliza personal, a excepción del Líder	
Estado de la Situación: Evento Ocurrido		
1.	Recibir notificación de parte del Líder sobre el estado actual de "Evento Ocurrido"	01:30
2.	Informar situación personal y disponibilidad. Aún no se requiere movilización.	02:00
3.	A pedido del Líder, participar en las evaluaciones preliminares en remoto a los posibles sistemas afectados	02:30
4.	A pedido del Líder, participar en las evaluaciones preliminares "in-situ" del sitio afectado	02:40
5.	En caso aplique, comunicar al Líder sobre los resultados preliminares obtenidos	02:50
Estado de la Situación: Posible Desastre		

ROL: 2) Rol de recuperación resto de roles		
N^{ro}	Tarea, descripción	Tiempo de Inicio
6.	Recibir notificación de parte del Líder sobre el estado actual de "Posible Desastre"	03:00
7.	A pedido del Líder, participar en las evaluaciones exhaustivas "in-situ" del sitio afectado	03:20
8.	En caso aplique, comunicar al Líder sobre los resultados exhaustivos obtenidos	03:40
Estado de la Situación: Alerta de Desastre		
9.	Recibir notificación de parte del Líder sobre el estado actual de "Alerta de Desastre"	04:00
10.	Informar situación personal y disponibilidad	04:20
11.	Empezar preparación propia para una eventual movilización al Sitio Alterno de Operaciones	04:40
B.	ACTIVACIÓN: Define las actividades a ser efectuadas luego de declarar el evento como DESASTRE y proceder a la activación del ambiente ALTERNO y a las pruebas preliminares de los recursos a utilizar	
Estado de la Situación: Desastre Declarado		
12.	Recibir notificación de parte del Líder sobre el estado actual de "Desastre Declarado"	05:00
13.	Movilizarse al centro alternativo según indicaciones dadas por el Líder	06:00
14.	Solicitar confirmación en caso hayan llegado más empleados del mismo rol	12:00
15.	Efectuar pruebas iniciales que consiste en: <ul style="list-style-type: none"> - Verificar validez de los equipos y materiales de operación - Verificar validez de los sistemas de tecnología (acceso y datos) - Verificar validez de los registros vitales - Verificar la correcta ejecución de las pruebas iniciales - Verificar la existencia de la documentación de soporte 	18:00
16.	En caso de encontrarse en condición de "personal sobrante" solicitar al Líder indicaciones de qué hacer	24:00
17.	Esperar indicaciones del Líder para dar inicio a la reanudación de las operaciones	
C.	OPERACIONES ALTERNA: Define las actividades de coordinación a ser efectuadas para reanudar la operación diaria, soportadas por el esquema alternativo o Centro alternativo de Negocio (SAN)	
Estado de la Situación: Desastre Declarado (Cont.)		
18.	Según indicaciones del Líder, iniciar la reanudación u operación alterna de los procesos.	luego de las 24 horas
19.	En caso no haya ejecutado las pruebas iniciales realizar las actividades del estado anterior "Desastre Declarado".	luego de las 24 horas

ROL: 2) Rol de recuperación resto de roles		
N ^o	Tarea, descripción	Tiempo de Inicio
20.	Ejecutar actividades correspondientes a cada rol	luego de las 24 horas
21.	Informar al Líder al término de cada actividad y o recuperación del proceso	luego de las 24 horas

6. FASE DESPUÉS: Actividades de Restauración y Retorno

Leyenda:

- N^o: Número correlativo de la tarea
- Tarea, descripción: Descripción de la tarea o actividad
- Duración: Tiempo de ejecución o demora de la tarea, aquí algunos posibles valores: HH:MM, Tan pronto sea posible, Indeterminado, N/A
- R1, R2, R3,...,R4: Roles responsables, miembros del grupo de recuperación del presente plan.

Rol	Descripción del Rol
Líd	Coordinador de Recuperación de TI
R1	Coordinador de Operaciones (Infraestructura)
R2	Coordinador de Base de Datos
R3	Coordinador de Networking (redes)
R4	Coordinador de Seguridad de Aplicaciones
R5	Coordinador de Aplicaciones (Soporte Help Desk).

N ^o	Tarea, descripción	Duración	Líd	R1	R2	R3	R4	R5
A.	REPARACIÓN: Define las actividades a ser efectuadas para realizar la reparación de los daños ocurridos al ambiente NORMAL y la preparación para dejar “a punto” el retorno a la normalidad							
Estado de la Situación: Desastre Controlado								
1.	Recibir notificación de “DESASTRE CONTROLADO”		X	X	X	X	X	X
2.	Coordinar con el Comité de Crisis el esquema o plan de reparación del centro de cómputo dañado	72:00	X					
3.	Coordinar con el Comité de Crisis fecha de retorno	2 semanas	X					
4.	Preparar plan de acción para retorno y asignar responsabilidades (debe incluir validaciones)	72:00	X	X	X	X	X	X

Nº	Tarea, descripción	Duración	Líd	R1	R2	R3	R4	R5
5.	Preparar documentación física a ser trasladada al sitio normal de operaciones	08:00		X	X	X	X	
6.	Tomar puntos de control para la posterior verificación en el centro (CCA) normal de operaciones	72:00	X	X	X	X	X	
B.	VUELTA A LA NORMALIDAD: Define las actividades a ser efectuadas para realizar el retorno a la normalidad, lo que implica desactivar el ambiente ALTERNO y activar el ambiente NORMAL							
Estado de la Situación: Fin del Desastre								
7.	Desactivar el centro alterno de negocio		X	X	X	X	X	X
8.	Efectuar retorno		X	X	X	X	X	X
9.	Informar al Comité de Crisis el fin de retorno	01:00	X					
10.	Esperar notificación de "FIN DE DESASTRE"		X	X	X	X	X	
11.	Realizar sesiones de análisis de Lecciones Aprendidas	04:00	X	X	X	X	X	X
12.	Actualizar Planes de Continuidad y documentación de soporte.	40:00	X	X	X	X	X	X

7. Cuadro de Referencia de Servidores

Nº	Servidor	Descripción	Procesador	RAM (MB)	Aplicaciones Soportadas	Prioridad (RTO)
1	Super Dome	Partición 1,2, 3 y 4	08 procesadores Itanium 1,6 GHz y 06 procesadores Itanium dual core 400 MHz	128 GB	Base de Datos DNI y RRCC Producción	Hasta 24 Hrs
2	Blade1	Servidor Blade HP	02 Procesadores Opteron de 2.4 GHz	10 GB	Oracle Applications Server	Hasta 24 Hrs
3	Blade2	Servidor Blade HP	02 Procesadores Opteron de 2.4 GHz	10 GB	Servidor Correo Institucional	Hasta 24 Hrs
4	Mqvm1p	Servidor Virtual	04 Procesadores Xeon de 2.2 GHz	07 GB	Servicio de Consultas Línea Dedicada y MQ	Hasta 24 Hrs
5	Blade5	Servidor Blade HP	02 Procesadores Opteron de 2.4 GHz	10 GB	Servidor PVM	Hasta 24 Hrs
6	OASVM5	Servidor Virtual	04 Procesadores Xeon de 2.2 GHz	08 GB	Servidor de Aplicaciones RRCC	Hasta 24 Hrs
7	Blade8	Servidor Blade HP	02 Procesadores Opteron de 2.4 GHz	10 GB	Oracle Applications Server	Hasta 24 Hrs
8	Blade1sa	Servidor Blade HP	02 Procesadores Opteron de 2.4 GHz	10 GB	Oracle Applications Server	Hasta 24 Hrs

9	RELI001	Servidor Blade HP	01 Procesadores Xeon de 3.2 GHz	05 GB	Controlador de Dominio principal	Hasta 48 Hrs
10	FILESRENIEC	Servidor Blade HP	01 Procesadores Xeon de 3.2 GHz	01 GB	Servidor de archivos	Hasta 48 Hrs
11	PM-RENIEC	Servidor Blade HP	01 Procesadores Xeon de 3.2 GHz	01 GB	HP Open View	Hasta 48 Hrs
12	RELI002	Servidor INTEL IBM	02 Procesadores Xeon de 550 MHz	02 GB	Controlador de Dominio Respaldo	Hasta 48 Hrs
13	PEV	Servidor Virtual	02 Procesadores Xeon de 2.2 MHz	1,5 GB	Plataforma Virtual de Educación	Hasta 48 Hrs
14	FTPSERVER	Servidor INTEL COMPAQ	01 Procesadores Xeon de 550 MHz	512 MB	Servicio de transferencia de archivos	Hasta 48 Hrs
15	AVCONSOLA	Servidor Virtual	02 Procesadores Xeon de 2.2 GHz	02 GB	Servicio de antivirus	Hasta 24 Hrs
16	IDS	Servidor INTEL IBM	01 Procesadores Xeon de 550 MHz	01 GB	Detector de intrusos	Hasta 48 Hrs
17	PROXY	Servidor Virtual	02 Procesadores Xeon de 2.2 GHz	02 GB	Servicio de gestion de acceso a Internet	Hasta 48 Hrs
18	CIMLIMA	Servidor HP	02 Procesadores Xeon de 3,4 GHz	02 GB	Administración de respaldo de Sistemas Operativos (Servidores Blades)	Hasta 24 Hrs

8. Lista de Proveedores

Leyenda:

- SERVICIO DEL PROVEEDOR: Nombre del servicio requerido a los proveedores (Ej. Servicio de Mantenimiento de Centrales Telefónicas)
- NOMBRE DEL PROVEEDOR: Nombre o razón social de proveedor
- Dirección del Proveedor: Dirección del proveedor, puede incluir referencias si es necesario
- Representante del Proveedor: Nombre de contacto del proveedor, puede incluir varios representantes, a nivel Técnico, Administrativo, Político, etc.
- Telf. Oficina del proveedor: Teléfono de oficina, incluir extensión, del presentante del proveedor
- Celular del representante: Teléfono celular del representante del proveedor
- E-Mail del representante: Correo electrónico del representante del proveedor

SERVICIO DEL PROVEEDOR: Oracle Support

NOMBRE DEL PROVEEDOR:	Oracle			Dirección del Prov.:	
Representante del Prov.	Telf. Oficina	Telf. Celular	Telef. Otro	E-Mail del Representante	
Personal soporte Oracle	0800-50718				

SERVICIO DEL PROVEEDOR:	Sistema AFIS y Soporte Integral Software para consultas masivas WebSphere MQ				
NOMBRE DEL PROVEEDOR:	SAGEM / IBM			Dirección del Prov.:	
Representante del Prov.	Telf. Oficina	Telf. Celular	Telef. Otro	E-Mail del Representante	
On Site en RENIEC	0-800-50001	992747579			

SERVICIO DEL PROVEEDOR:	Soporte Integral MICROSOFT				
NOMBRE DEL PROVEEDOR:	MICROSOFT PERU			Dirección del Prov.:	
Representante del Prov.	Telf. Oficina	Telf. Celular	Telef. Otro	E-Mail del Representante	
Personal soporte Microsoft	611 5600				

SERVICIO DEL PROVEEDOR:	Soporte Servidores Superdome y METROCLUSTER Soporte Arreglo de Disco XP 24000, EVA 8000, EVA 5000 y CONTINUOS ACCESS Soporte Servidores Blades Soporte Librerías LTO3 y DATAPROTECTOR Soporte Almacenamiento WORM Soporte Integral Software OPENVIEW				
NOMBRE DEL PROVEEDOR:	Hewlett Packard (HP)			Dirección del Prov.:	
Representante del Prov.	Telf. Oficina	Telf. Celular	Telef. Otro	E-Mail del Representante	
Personal soporte HP	0-800-10-111				

SERVICIO DEL PROVEEDOR:	Soporte Software UNICENTER				
NOMBRE DEL PROVEEDOR:	DATCO			Dirección del Prov.:	
Representante del Prov.	Telf. Oficina	Telf. Celular	Telef. Otro	E-Mail del Representante	
Personal soporte DATCO	6160770				

SERVICIO DEL PROVEEDOR:	Mantenimiento de UPS's			
NOMBRE DEL PROVEEDOR:	DLMRED	Dirección del Prov.:		
Representante del Prov.	Telf. Oficina	Telf. Celular	Telef. Otro	E-Mail del Representante
Personal soporte DLMRED	548 - 1851			

SERVICIO DEL PROVEEDOR:	Traslado y Custodia de Cintas Backup			
NOMBRE DEL PROVEEDOR:	RANSA	Dirección del Prov.:		
Representante del Prov.	Telf. Oficina	Telf. Celular	Telef. Otro	E-Mail del Representante
Personal de soporte Ransa	313-6752 / 313-6700 anexo 6752			

SERVICIO DEL PROVEEDOR:	Telefónica Support			
NOMBRE DEL PROVEEDOR:	Telefónica	Dirección del Prov.:		
Representante del Prov.	Telf. Oficina	Telf. Celular	Telef. Otro	E-Mail del Representante
Personal soporte Telefónica	0800-16600			

Habilidades por Rol

Rol	Función	Habilidad
Líder de Recuperación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer protocolo para activar sitio Alterno 2. Gestión de la disponibilidad de los sistemas en producción y contingencia de sistemas 3. Gestión de la seguridad Informática de la compañía 4. Gestión de proyectos de compra, migración y mejora de la performance de la infraestructura de tecnologías de la información. 5. Identificación de soluciones que permitan el mejoramiento continuo y la optimización de recursos 6. Definición de la arquitectura de los sistemas de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación a todo nivel • Seguridad, confianza para manejar incidentes • Motivador e integrador de equipos de trabajo • Manejo de recursos humanos bajo presión.
Coordinador de Operaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de Infraestructura y Servicios de TI. 2. Diseño e implementación de redes de datos. 3. Monitoreo y mejoras del rendimiento de las redes de datos. 	Tener conocimientos de: <ul style="list-style-type: none"> • Hardware y software de servidores

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Implementación y mantenimiento de planes y políticas de la seguridad de la información 5. Supervisión de las instalaciones y condiciones físicas de los activos de TI de la organización. 6. Administración del inventario de activos de sistemas. 7. Asegurar que toda la documentación relacionada a estándares, operaciones, registros vitales, programas de aplicación, etc. se encuentren almacenados en un ambiente seguro. 8. Mantener actualizado y segura la configuración del sistema alternativo. 9. Evaluar el daño en la plataforma tecnológica básica del RENIEC, coordinar y dirigir las acciones necesarias para su recuperación en el Sitio alternativo y su restauración a condiciones normales. 10. Instalar el hardware y software base, así como configurar las últimas versiones de los sistemas operativos, en los ambientes del Sitio alternativo. 11. Recuperar la plataforma base de los sistemas críticos del RENIEC de acuerdo a la prioridad de recuperación definida. 12. Habilitar los procedimientos de backup y restablecer los controles normales de operación en el Sitio alternativo luego de restablecidos los servicios en dicho ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Soluciones de almacenamiento • Gestión de incidentes de TI. • Documentación y control de cambios.
<p style="text-align: center;">Coordinador de Networking</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar los sistemas de comunicaciones. 2. Ejecutar el plan de continuidad de equipos de comunicaciones. 3. Monitorear los servicios de red. 4. Administrar redes y comunicaciones 5. Evaluar el daño en las redes de comunicación de datos y coordinar las estrategias de recuperación con los proveedores de servicios. 6. Mantener actualizado el diagrama actual de conexiones de dispositivos, el diagrama alternativo y el inventario de equipos de telecomunicaciones a ser usado en caso de emergencia. 7. Mantener, recuperar y/o restaurar los enlaces de red y comunicaciones entre las oficinas centrales de RENIEC y el Sitio alternativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Trabajo en equipo. • Capacidad de trabajo bajo presión. <p>Conocimientos Intermedios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración de redes y comunicaciones. • Hardware y software de servidores • Virtualización de servidores • Monitoreo de servicios de red

<p>Coordinador de Base de Datos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoreo y mejoras del rendimiento de las bases de datos. 2. Gestión de proyectos de migración de bases de datos. 3. Diseño de políticas de la seguridad e integridad de las bases de datos 4. Diseño, implementación y supervisión de los procesos de respaldo de información. 5. Garantizar la disponibilidad de la información en cualquier medio físico (magnético, óptico, etc.) y en cualquier lugar 6. Levantar los servicios de Base de Datos, con la data restaurada, válida, íntegra, probada y disponible para los usuarios, en el Sitio alternativo. 7. Informar a los usuarios acerca de la cantidad de información que se ha perdido como consecuencia del desastre y que será necesario recuperar. 8. Velar por el funcionamiento adecuado de las Bases de Datos. 9. Implementar los servicios e infraestructura de Base de Datos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vocación de Servicio. • Iniciativa. • Orden. • Capacidad de Trabajo en equipo. • Capacidad de trabajo bajo presión.
<p>Coordinador de Seguridad de Información</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión y ejecución de los planes a producción 2. Administración de usuarios en el active directory, servidores de bases de datos y sistema de seguridad Centralizada. 3. Monitoreo de accesos a los sistemas y baja de usuarios que no cumplen con los criterios y derechos de accesos. 4. Apoyo en el monitoreo y mejoras del rendimiento de las bases de datos. 5. Apoyo en la documentación de las políticas de seguridad y procedimientos del área. 6. Administración del Inventario de Sistemas de la organización (Sistema Access) 7. Supervisar el cumplimiento de los controles que permitan asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información durante la situación de emergencia y recuperación. 8. Coordinar con los encargados de la Sub Gerencia de Servicios Generales y la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional, la evaluación del daño en la sede del Sitio primario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vocación de Servicio. • Iniciativa. • Orden. • Capacidad de Trabajo en equipo. • Capacidad de trabajo bajo presión.
<p>Coordinador de aplicaciones y soporte</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer los requerimientos de sistema operativo, archivos utilitarios, librerías y documentación indispensable para la operatividad de los 	<ul style="list-style-type: none"> • Vocación de Servicio. • Iniciativa.

	<p>aplicativos.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Validar con el usuario del negocio acerca del adecuado desempeño de las aplicaciones posterior al restablecimiento de las operaciones en el Sitio alternativo.3. Atención de los requerimientos e incidentes de las diferentes áreas usuarias.4. Instalación y configuración de hardware y software (PCs, Laptops) de los usuarios.5. Gestión de incidentes de sistemas.	<ul style="list-style-type: none">• Orden.• Capacidad de Trabajo en equipo.• Capacidad de trabajo bajo presión.
--	--	---



ANEXO G. PLAN DE PRUEBAS

1. Prioridades de los Eventos de Riesgo

Se debe tomar como base los desastres del alcance del SGCN los cuales son: Sismo e Incendio.

A continuación se listan los componentes claves del negocio con un ejemplo de las pruebas y ejercicios que se recomienda realizar por cada uno de ellos:

A nivel de Colaboradores

- Ejercicios a nivel del personal (Ej. Revisión del Plan y Ejercicio de Escritorio)
A su vez involucrar los responsables del Comité de Crisis, responsables del Comité de Comunicación en Crisis, equipos de Recuperación de procesos del Negocio, líderes y Brigadistas de Emergencia
- Ejercicios a nivel de transporte (Ej. Ejercicio de Desplazamiento)
 - Transporte del personal al sitio Alterno del Negocio
 - Transporte del Comité de Crisis al Sitio Alterno de Operaciones.
 - Transporte del personal clave para la atención de los clientes o ciudadanos.

A nivel de Infraestructura (Prueba Estática, Dinámica o Funcional según aplique)

- Sitio Alterno de Negocio (SAN)

A nivel de Recursos (Prueba Estática, Dinámica o Funcional según aplique)

- Equipos y Recursos mínimos para operar

A nivel de Registros Vitales (Prueba Estática, Dinámica o Funcional según aplique)

- Documentos clave (hojas de cálculo, base de datos, entre otros)
- Dispositivos no reemplazables

A nivel de Sistemas Informáticos y Telecomunicaciones (Prueba Estática, Dinámica o Funcional según aplique)

- Servicios informáticos provistos por TI
- Esquema para las telecomunicaciones alternas

A nivel de Clientes o Ciudadanos (Ejercicio según el nivel de involucramiento del ciudadano)

- Medios alternativos de comunicación entre el personal y externos

A nivel de Proveedores (Ejercicio según el nivel de involucramiento del proveedor)

- Proveedores críticos adecuadamente preparados

A nivel de Gestión de Crisis en General (Ej. Revisión del Plan y Ejercicio de Escritorio)

- Plan de Gestión de Crisis
- Plan de Comunicación en Crisis

2. Niveles de Complejidad

De acuerdo con el marco teórico y los objetivos definidos se ha propuesto el siguiente Plan de Pruebas y Ejercicios para el Plan de Continuidad de Negocios a ser implementado en RENIEC.

Para la realización de estas pruebas y ejercicios se esperaría, principalmente, contar con un Sitio Alterno de Negocios, un Sitio Alterno de Operaciones y los planes ya elaborados. En caso de no existir el sitio alternativo y el centro alternativo, pueden ser definidos como premisas a considerar dentro del alcance particular de cada prueba y ejercicio a realizar. De manera similar se puede considerar para otros componentes y/o recursos que no estén presentes.

El nivel de complejidad de las pruebas y ejercicios está directamente relacionado con el Nivel de Madurez que posee RENIEC, en cada nivel deberán realizarse diferentes tipos de pruebas y ejercicios para lograr una preparación ante la ocurrencia de una amenaza.

NIVELES DE COMPLEJIDAD

El nivel de complejidad variará según las necesidades del negocio y el nivel de madurez que adquiera RENIEC en el tiempo:

El objetivo consiste en validar la coherencia de los planes de continuidad, afianzar el conocimiento del personal involucrado en la recuperación y, asegurar una interacción oportuna entre las actividades de activación y los roles definidos en los planes de continuidad.

Sistemas Informáticos	
Prueba funcional de operación del Sitio Alterno de Operaciones	✓
Pruebas de Equipos (PCs, servidores y routers)	✓
Prueba funcional del esquema de comunicación entre el personal primario y alternativo que participan en la recuperación de los servicios y/o aplicaciones brindados por TI	✓
Pruebas dinámicas a los medios alternativos de comunicación entre el personal de TI y sus proveedores	✓
Simulación de operación del Sitio Alterno del Negocio con el Sitio Alterno de Operaciones, coordinado por el Comité de Crisis lo que implica la movilización del personal al Sitio Alterno del Negocio	✓
Disponibilidad De Empleados	
Revisión de los Planes de Continuidad de Negocio	✓
Realizar ejercicios de escritorio de los Planes de Continuidad de Negocio incluyendo al personal primario y alternativo	✓
Ejercitar las actividades de coordinación del Plan de Continuidad de Negocios sin realizar las actividades operativas descritas.	✓
Ejercitar las actividades de coordinación del Plan de Continuidad de Negocio con las actividades operativas del área, considerando la ejecución de todos los procedimientos mencionados en el plan.	✓
Ejercicio del Plan de Gestión de Crisis	✓
Ejercitar la notificación del personal usando los árboles de llamadas definidos en el Plan de Continuidad de Negocios	✓
Prueba funcional del esquema de transporte del personal al Sitio Alterno del Negocio (SAN) bajo la coordinación del Comité de Crisis	✓
Probar el transporte del personal al Sitio Alterno de Operaciones bajo la coordinación	✓

del Comité de Crisis	
Ejercicio del Plan de Respuesta a Emergencia (evacuación) – oficinas de Centro Cívico.	✓
Ejercicio del Plan de Respuesta a Emergencia (evacuación) – se debería ir incluyendo personal externo que se encuentre dentro de las oficinas	✓
Comunidad En General	
Ejercicio del Plan de Comunicación en Crisis	✓
Registros Vitales	
Prueba dinámica de los registros vitales y documentos en el Sitio Alterno del Negocio (fase de preparación de los planes)	✓
Realizar prueba estática de los registros vitales para validar que se encuentren disponibles en caso de desastre	✓
Infraestructura Física	
Realizar una simulación de las operaciones en el Sitio Alterno de Negocio (SAN)	✓
Simulación de las operaciones relacionada a TI en el Sitio Alterno de Operaciones.	✓
Prueba funcional del Centro de Operaciones de Emergencia para la Gestión de Crisis	✓
Recursos	
Prueba dinámica de los recursos existentes en el Sitio Alterno del Negocio (fase de preparación de los planes)	✓
Proveedores Externos	
Revisión de Planes de Continuidad de Negocios con los proveedores críticos	✓
Ejercicios de escritorio y pruebas funcionales con la participación de proveedores críticos	✓

3. Pruebas

Desde la perspectiva de Gestión de Continuidad del Negocio se focaliza sustancialmente en el correcto funcionamiento de los equipos, la tecnología y otros dispositivos relacionados, y pueden ser de tres tipos:

- **Estática**, consiste en validar que el equipo o hardware exista en donde se supone deba existir, lo que resulta útil para la etapa de preparación. No es necesario encender u operar el equipo, sólo es necesario validar que exista. Por ejemplo: “Validar que la planta de energía alterna está guardada en el almacén correspondiente”.
- **Dinámica**, consiste en verificar que el equipo o hardware encienda y opere. No hay necesidad de validar que soporte la carga de la operación ya que no es una prueba de estrés. Por ejemplo: “Validar que la central de tránsito primario encienda según instrucciones de arrancado”.
- **Funcional**, consiste en verificar que el equipo o hardware además de encender y operar, también soporte la carga operativa de trabajo, lo que ya se considera como una prueba de estrés. Este tipo de pruebas son necesarias para evaluar si la estrategia alterna mantiene las capacidades de recuperación necesarias cuando la organización haya crecido. Por ejemplo:

4. Ejercicio

Desde la perspectiva de Continuidad del Negocio el Ejercicio se focaliza esencialmente en el personal, en donde evalúa características especiales como comportamiento de los actores involucrados, conocimiento de la estructura de recuperación, conocimiento de los estados de la gestión de crisis y de las actividades del Plan de Continuidad del Negocio (BCP), así como la familiaridad con el supuesto ambiente alterno o estrategia alterna establecida, protocolo para las notificaciones efectivas, entre otros. Pueden ser de seis tipos, así tenemos:

- **Revisión del Plan**, consiste en leer el plan en detalle a fin de identificar desactualizaciones respecto a la organización vigente. Por ejemplo, evaluar si la premisa o estrategia sigue siendo válida; los grupos, puestos, personal y actividades para la gestión de crisis (antes, durante y después) siguen siendo válidas; los documentos anexos están vigentes; las aplicaciones y servicios de tecnología de información siguen siendo válidas; si los recursos son los correctos; así como los proveedores, entre otros. Con todo ello se valida si el plan se mantiene “en papel” técnicamente viable para lograr una recuperación oportuna.
- **Ejercicio de Escritorio**, consiste en realizar un ejercicio en un ambiente “sin estrés” y para ello cada representante de rol se sienta alrededor de una mesa de trabajo. Usualmente dispuesta en forma de “U”, y sigue exclusivamente las actividades tal y como están descritas en el rol que representa según el plan (BCP), no se improvisa. Además cualquier necesidad no documentada debe anotarse como una mejora al plan. Este tipo de ejercicio es útil para validar el uso del documento o plan por parte del personal, para validar incoherencias entre actividades de los diferentes roles y para que el personal se familiarice con la estructura del mismo, sobre todo los alternos a quienes se recomienda hacer participar de este tipo de ejercicios.
- **Ejercicio con Desplazamiento**, consiste en hacer que el personal se familiarice con el sitio alterno o con la movilización acorde a la estrategia alterna, se evalúen los esquemas de transporte, y puede servir para una primera medición de tiempos a fin de contrastarlos con los RTOs. Es similar al ejercicio de escritorio pero incluye movilización del personal aunque no se operan equipos que afecten la operación del negocio.
- **Ejercicio parcial según cada módulo o rol**, consiste en ejercitar el plan de un área específica a fin de evaluar si técnicamente el plan es coherente y viable, si las actividades son técnicamente correctas, si los tiempos considerados son adecuados o si los RTOs son muy exigentes. Evalúa también si el personal alterno conoce tan bien las actividades descritas en el plan tal como lo debe conocer el personal primario.
- **Ejercicio de integración**, consiste en evaluar si los diferentes módulos del plan o también planes independientes funcionan articuladamente. Para lo cual evalúa la interdependencia entre áreas, tiempos de recuperación adecuados de los procesos de soporte o de apoyo, la coordinación entre áreas, procesos y la gestión de crisis de la Alta Gerencia.

- **Simulación**, es un ejercicio de mayor alcance y complejidad cuyo objetivo es acercarse a la realidad, aunque sin afectar la operación diaria ni involucrar el ambiente de producción. Tal simulación debe realizarse en un ambiente controlado para no interrumpir las operaciones normales. Se puede resumir en “Probar todo como si fuera real, sin afectar la operación del día-a-día”.
- **Escala Completa**, es el ejercicio de mayor alcance y complejidad y lo más cercano a un desastre real. A diferencia de todos los tipos anteriores, éste sí afecta la operación diaria con condiciones de estrés reales, con múltiples áreas y procesos trabajando entre sí y de ser necesario considerando viajes y desplazamientos reales, así como considera involucrar a algún proveedor clave, cliente y, ente regulador o institución pública de ser el caso. Este ejercicio, se puede resumir en que es “Un desastre real generado en un entorno controlado”.

5. Ejecución del Ejercicio de Escritorio

A continuación se detallan los pasos a realizar durante la ejecución de los Ejercicios de Escritorio, los cuales deben marcar el contexto para el desarrollo de los mismos. Dichos Ejercicios fueron realizados por el personal de RENIEC, involucrando a los colaboradores primarios de cada rol de recuperación.

Paso 1: Definición de objetivos y alcance del Ejercicio de Escritorio

Objetivo del Ejercicio de Escritorio:

Los objetivos de un Ejercicio de Escritorio son:

- Lograr que las áreas involucradas se familiaricen con la estructura del BCP, reconocer los roles involucrados, los estados de la gestión de crisis (antes, durante, después) y sus actividades.
- Reconocer y ejercitar la interacción de los líderes responsables de cada Plan y los miembros del comité de crisis.
- Ejercitar las acciones de coordinación entre el Líder del Plan y los miembros de recuperación identificados.
- Validar las secciones complementarias del Plan de Continuidad (colaboradores, proveedores, ciudadanos, documentos, entre otros).
- Reconocer el Sitio Alterno de Negocios y los recursos para la recuperación asociados.
- Practicar los procedimientos de notificación y métodos de contacto.
- Crear conciencia y reconocimiento de la importancia de los recursos logísticos, de operación y otros necesarios para la operación en caso de desastre.

Alcance del Ejercicio de Escritorio:

Cada Ejercicio de Escritorio que se realice debe estar focalizado en el personal y en el entendimiento de los mismos con respecto al plan que le corresponde.

Paso 2: Escenario y premisas del ejercicio

Definición del Escenario

Para la ejecución del Ejercicio de Escritorio se definió como escenario un incendio, con afectación de varios pisos de la instalación primaria, lo cual imposibilita el acceso a las posiciones de trabajo. Asimismo se tuvieron las siguientes consideraciones:

- El incendio ocurre a las 08:00 a.m. de un día laborable.
- Después de ocurrido el incidente, los Planes de Respuesta a Emergencia fueron ejecutados exitosamente en la instalación afectada (los colaboradores que hubieran podido estar dentro al momento del incidente fueron evacuados sin contratiempos).
- El Plan de Comunicación en Crisis fue ejecutado exitosamente por el área de Comunicación e Imagen
- Después de ocurrido el incidente, el personal será comunicado de la necesidad de traslado del Sitio Principal al SAN “simulado” en donde representarán la operación alterna.
- El SAN y el SAO se encuentran ubicados en la sede de Jr. Cuzco.
- El rol del Director del Comité de Crisis será asumido por el Gerente a cargo de cada una de las áreas.
- El Director del Comité de Crisis evaluará y decidirá el inicio y fin de cada estado de desastre: Posible Desastre, Alerta de Desastre, Desastre Declarado, Desastre Controlado y Fin de Desastre.
- Las telecomunicaciones de RENIEC en el SAN se encuentran operativas y listas, además no fueron afectadas por el incidente.
- Aplicaciones/Servicios críticos de Sistemas TI se encontrarán disponibles 24 Horas después de ocurrido el incidente.
- Las líneas telefónicas y celulares no fueron afectadas por el incidente.
- Los colaboradores de RENIEC se organizarán para transportarse al SAN por cuenta propia.
- RENIEC cuenta con un Sitio Alterno de Negocios (SAN) ya implementado.
- El SAN cuenta con computadores, registros vitales habilitados, recursos de oficina y material de operación; los cuales fueron requeridos por cada área del Negocio.
- El SAN cuenta con los servicios básicos; conectividad luz, aire acondicionado, alimentos, agua y SSHH.
- Los procedimientos de operación alternos están documentados y listos
- No hubieron pérdidas humanas fatales que lamentar

Paso 3: Planificación de las actividades de logística

Como parte de la planificación se identifica a los participantes de cada área involucrada en los Ejercicios de Escritorio, con los Primarios y/o Alternos involucrados en los BCPs, quienes deben ser convocados para el desarrollo del ejercicio; a fin de situarlos en la Etapa del Proyecto “Probar, Mantener y Revisar” se debe realizar una presentación de inducción al Ejercicio de Escritorio, en donde se logre definir el objetivo, alcance, premisas, escenario del evento y los supuestos del ejercicios.

Como materiales de apoyo para la ejecución del Ejercicio de Escritorio se debe considerar:

- Plan de Continuidad de Negocio impreso, los cuales deben ser entregados a todos los participantes de cada área.
- Etiquetas para la identificación de cada rol, se preparó las etiquetas de roles según el BCP para identificar, en la mesa de trabajo, a los participantes y a los roles que estarían asumiendo en el momento del ejercicio.
- Definir formatos de “Oportunidades de Mejora”, para poder registrar los comentarios y mejoras que cada involucrado activamente identifique dentro de sus propios roles de recuperación.
- Definir formatos de “Lista de Requerimientos” y “Árbol de Llamadas”, los cuales sirven para mantener documentada las distintas interacciones que se den durante los ejercicios, de tal manera de tener evidencia de los ejercicios practicados a las áreas involucradas.

- Una lista para el control de la asistencia de los participantes, la cual debe ser firmada al inicio del taller.
- La convocatoria del personal involucrado.

Paso 4: Preparación del “Guión” del Ejercicio de Escritorio

Describir cronológicamente las actividades realizadas en los ejercicios de escritorio.

Momento (HH:mm)	Descripción de Situación	Pregunta
8:00am	Ocurre incendio	Pregunta: - ¿Existe personal de turno operando?
8:30am	Posible Desastre	Pregunta: - ¿Cómo se escala el incidente de manera interna? - ¿Qué mecanismo y planes de respuesta se activaron?
9:00am	Alerta de Desastre	- ¿Cómo se declara la ALERTA DE DESASTRE? - ¿Quiénes conforman el Comité de Crisis? - ¿Dónde se reunirá el Comité de Crisis?
9:30am	Declaración del Desastre	- ¿Cómo se notifica el DESASTRE? - ¿Cómo se informa a los líderes de departamento, personal crítico de la Continuidad del Negocio y otros? - ¿Cómo se moviliza a los colaboradores o Grupos de Recuperación? - ¿Qué procesos de activación se ejecutan?
10:00am	Declaración del Desastre Una vez se han reanudado de las operaciones en el Sitio Alterno.	- ¿Qué actividades de verificación o de conformidad de recursos en el sitio alternativo se realizan?
Día 2	Desastre Controlado	- ¿Existe estabilidad en la operación en contingencia en el sitio alternativo? - ¿Es posible retornar a la instalación primaria afectada? ¿Cuándo es el mejor momento para retornar a las instalaciones normales?
Día 3	Fin de Desastre Lecciones aprendidas.	- ¿Qué hemos aprendido? - ¿Qué aspectos de logística se deben mejorar? - ¿Qué aspectos de mejora se han identificado en los Planes de Continuidad? - ¿Cuándo se tendrá una versión mejorada de los Planes de Continuidad?

Paso 5: Preparación de los formatos a entregar durante los ejercicios

Se elaboraron los formatos de “Oportunidades de Mejora”, “Requerimientos” y “Árbol de Llamadas”. Como se mencionó anteriormente, el primero nos servirá para registrar y consolidar los hallazgos, comentarios, observaciones y mejoras identificadas en el ejercicio, con el objetivo de actualizar y mejorar los Planes de Continuidad del Negocio (BCP) de RENIEC. Mientras que el segundo y el tercero se elaboraron con el fin de documentar y validar el árbol de llamadas de los BCPs y los requerimientos y/o solicitudes que se den entre los roles de las áreas participantes en los distintos ejercicios.

Antes de la ejecución del ejercicio, se debe proceder a entregar una copia de cada formato, en conjunto con las estrategias de continuidad, los planes de Crisis y Emergencia, así como el mismo DRP, a cada uno de las personas asistentes de cada una de las áreas participantes.

Paso 6: Ejecución del Ejercicio

Durante la realización del Ejercicio de Escritorio se debe llevar un control de la asistencia. Luego, una presentación inicial indicando la naturaleza del evento, objetivo, alcance, premisas y escenario del evento. A continuación, una explicación breve de la estructura de cada Plan (Comunicación, Crisis, Emergencia y Recuperación de desastres) y la asignación a los participantes los roles, a fin de realizar un Rol Play o Juego de Roles para poder juntos conocer las actividades a realizarse en cada una de las fases descritas en el Plan (Antes, Durante y, Después) enfocándose en el Durante. Las actividades incompletas, no actualizadas o que no guardan relación con las actividades del área se documentan en el formato de “Oportunidades de Mejora” para su posterior incorporación al BCP. Asimismo, el formato de “Árbol de Llamadas” para validar el árbol de llamadas de cada BCP y el formato de “Requerimientos” para las comunicaciones de solicitud que se tengan con el personal del área participante.

Paso 7: Sesión de lecciones aprendidas

El objetivo de esta sesión es crear conciencia en la Continuidad de Negocios en RENIEC, en declarar la importancia de mantener los planes relacionados actualizados y en la importancia de realizar los ejercicios los cuales permiten probar la efectividad de las actividades descritas. Así también, como validar los recursos para la recuperación descritos, información de contacto, entre otra información requerida. Como insumo para las lecciones aprendidas se utiliza la documentación de los “Oportunidades de Mejora”.

Paso 8: Documentación de resultados con Oportunidades de Mejora

Es necesario documentar de acuerdo a los ejercicios de escritorio las oportunidades de mejora por área.

Paso 9: Actualización de los Planes de Continuidad

Como paso final y con el fin de cumplir con los objetivos del Ejercicio de Escritorio se requiere llevar un seguimiento y control a los cambios sugeridos a los Planes de Continuidad del Negocio realizados (Comunicación, Crisis, Recuperación de Desastres y Emergencia). Este seguimiento y control será realizado por parte del Equipo de Continuidad de RENIEC; cabe resaltar que la actualización de dichos planes es de responsabilidad exclusiva de cada área.

6. Consolidado de Oportunidades de Mejora

A continuación se muestra el consolidado final de las oportunidades de mejora que se pudieron identificar durante los Ejercicios realizados. Cabe resaltar que los encargados de realizar dichas mejoras son las mismas áreas bajo la supervisión del Oficial de Seguridad de RENIEC.

OPORTUNIDADES DE MEJORA		
Área	Sección Observada	Oportunidad de Mejora
Oficina de Seguridad y Defensa Nacional.	Árbol de Llamadas	Opción para que el líder pueda llamar a alternos (ambos)
Sub Gerencia de Soporte Técnico Operativo	DRP	Correo electrónico "Acceso Remoto" a las personas involucradas.
Gerencia de Talento Human	Plan de Gestión de Crisis	Evaluar la posibilidad de equipo celular: Smartphone
Sub Gerencia de Personal	Fase Durante (Plan de Respuesta a Emergencia)	En caso que el personal no pueda movilizarse por sus propios medios, tenemos un plan de contingencia para movilizar al personal.
Sub Gerencia de Servicios Generales	Plan de Comunicación de Crisis	Una vez implementado colocar datos y número de celulares.
Oficina de Seguridad y Defensa Nacional	Evento Ocurrido- Plan de Respuesta a Emergencia	Notificar a la ayuda necesaria: Bomberos en caso de incendio
Sub Gerencia de Distribución y Aprovisionamiento	Lista de Proveedores	Incluir proveedores de provincia
Gerencia de Operaciones Registrales	---	En general, dejar claro: <ul style="list-style-type: none"> - Que cada etapa se activa solo con la confirmación del comité. - Que hacer en caso no haya telefonía y/o no esté disponible el líder inmediato. - Dejar claro que debe haber retroalimentación sobre el status, de abajo hacia arriba.
Sub Gerencia de Ingeniería de Software	Fase Antes (Plan de Comunicación de Crisis)	En el punto 8, la frecuencia debería pasar de Permanente a Mensual

OPORTUNIDADES DE MEJORA		
Área	Sección Observada	Oportunidad de Mejora
Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación	Estrategias de Continuidad	Debería contemplarse como estrategia el tema de "Personal" el de trabajar desde casa en caso no se pueda contar con algún ambiente de trabajo
Sub Gerencia de Servicios Generales	Fase Antes (Plan de Comunicación de Crisis)	En la actividad 2, tomar como estrategia actualizar los datos del cliente (dirección y teléfono) como estrategia para tener un backup
Sub Gerencia de Gestión de Base de Datos	Fase Antes (DRP)	Realizar conformidad de data o actualizar data del cliente plazo 90 días. Mantener información de los prospectos actualizados
Gerencia de Tecnología de la Información	Fase Antes(Plan de Comunicación de Crisis)	Establecer por grupo con cuanto personal se cuenta operativo y disponible una vez implementado.
Sub Gerencia de Personal	Fase Antes(Plan de Comunicación de Crisis)	Establecer contacto para árbol de llamadas
Sub Gerencia de Personal	Árbol de Llamadas	Establecer dentro del personal, de no encontrarse la cabeza, quien continúa con el planeamiento, levantar información de daños
Sub Gerencia de Personal	Árbol de Llamadas	Elaborar una lista de sustitutos de los ya registrados
Sub Gerencia de Operaciones	Todos los Planes	Necesidad de colocar nombres de los responsables una vez se implemente el SGCN propuesto.
Sub Gerencia de Distribución y Aprovechamiento	Registros Vitales (Estrategias)	Considerar órdenes de compra
Sub Gerencia de Gestión de Base de Datos	Fase Antes (DRP)	Actualizar base de datos cada cierto periodo
Sub Gerencia de Relaciones Públicas	Información de contacto de personal crítico (Plan de Comunicación de Crisis)	Revisar y colocar al implementar los números de RPM y Blackberry.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Área	Sección Observada	Oportunidad de Mejora
Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles	Fase Antes (Plan de Gestión de Crisis)	Cambiar la frecuencia de las actividades 3 y 6 de anual a trimestral
Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles	Fase Durante (Plan de Gestión de Crisis)	Enviar por correo a los participantes los planes mencionados.
Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles	Fase Antes (Plan de Gestión de Crisis)	Respecto a la disponibilidad del personal, eliminar lo mencionado en paréntesis.
Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles	Fase Antes (Plan de Gestión de Crisis)	En el rol R1, el alterno es de otra área y es necesario coordinar entre otras áreas (Observación)
Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles	Fase Antes (Plan de Gestión de Crisis)	En el rol R3, borrar tarea 5
Sub Gerencia de Operaciones	Fase Durante (Plan de Gestión de Crisis)	Desglosar las actividades normales para la recuperación de cada rol
Sub Gerencia de Asuntos Laborales	Estrategias	Agregar más de un contacto como Alterno
Sub Gerencia de Desarrollo Humano	Árbol de Llamadas	Especificar el nombre de las personas alternas de cada rol identificado una vez implementado.
Gerencia de Tecnología de la Información	Fase Durante (DRP)	Establecer protocolo para activar sitio alterno (Rol: Líder de Recuperación)
Sub Gerencia de Personal	Estrategia	Contar con Plan de Firmas para aprobaciones de Beneficios (Una vez implementado)
Gerencia de Operaciones Registrales	Estrategia	Verificar tener el respaldo de los registros vitales
Sub Gerencia de Publicaciones	Fase Durante (Plan de Comunicación de Crisis)	En el punto 2, colocar "Notificar al personal primario"
Sub Gerencia de Publicaciones	Fase Durante (Plan de Comunicación de Crisis)	Adicionar un punto: "Notificar a todo el personal"

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Área	Sección Observada	Oportunidad de Mejora
Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles	Fase Durante (Plan de Comunicación de Crisis)	Actividad 7 y 8 no indica el tipo de desastre al que pertenece. Debería colocarse "Posible Desastre"
Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles	Fase Durante (Plan de Comunicación de Crisis)	Actividades 11 y 12 no indican a qué tipo de desastre pertenecen. Debería colocarse "Alerta de Desastre"
Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación	Fase Durante (Plan de Comunicación de Crisis)	La actividad 34 no indica el tiempo de inicio. Debe indicar 47:00 horas
Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación	Fase Durante(Plan de Comunicación de Crisis)	La actividad 35 debe ser otra hora de inicio. Debe iniciar a las 47:30 horas
Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación	Árbol de Llamadas	En el grupo del Líder y demás grupos, colocar los distintos estados del desastre (Alerta de Desastre, Posible Desastre, Desastre Declarado)
Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación	Fase Durante (DRP)	En vez de "Duración", debería decir "Tiempo de Inicio"
Sub Gerencia de Sistematización Jurídica	--	Se podría usar una casilla de voz externa donde se grabe el mensaje oficial del Comité de Crisis. Esto en caso que el usuario no tenga a la mano los números telefónicos, PC ni tenga su celular
Sub Gerencia de Sistematización Jurídica	Fase Antes(Plan de Gestión de Crisis)	Cambiar a prioridad Semestral las actividades 5, 8 ,9 y 10
Oficina de Seguridad y Defensa Nacional	FASE DURANTE Gestor de Continuidad (Plan de Gestión de Crisis)	Agregar la actividad "Consolidar los recursos económicos de emergencia requeridos y buscar la aprobación del Directivo del Comité de Crisis.", de manera tal que el Gestor presente y busque aprobación de manera centralizada de los recursos económicos requeridos en emergencia

OPORTUNIDADES DE MEJORA		
Área	Sección Observada	Oportunidad de Mejora
Oficina de Seguridad y Defensa Nacional	FASE DURANTE Gestor de Continuidad – Cuadros(Plan de Gestión de Crisis)	Agregar un cuadro de seguimiento de afectación a nivel de procesos, buscando cubrir cualquier requerimiento futuro por parte del ente regulador
Sub Gerencia de Servicios Generales Y Sub Gerencia de Logística	FASE DURANTE Coordinador de Logística y Seguridad – Cuadros (Plan de Gestión de Crisis)	Eliminar las tablas de seguimiento de afectación a nivel de áreas y colaboradores. A nivel de áreas no se identificó ninguna actividad asociada a recabar dicha información, además que esto es consolidado ya por los Coordinadores de Negocio. A nivel de colaboradores afectados, dicha información será consolidada por el Coordinador de RRHH
Sub Gerencia de Relaciones Públicas.	Organización de la Comunicación en Crisis: Descripción general de los grupos de recuperación (Comunicación de Crisis)	Se definió un vocero para cada público objetivo con el fin de que la comunicación sea particular para cada audiencia.

7. Formatos empleados

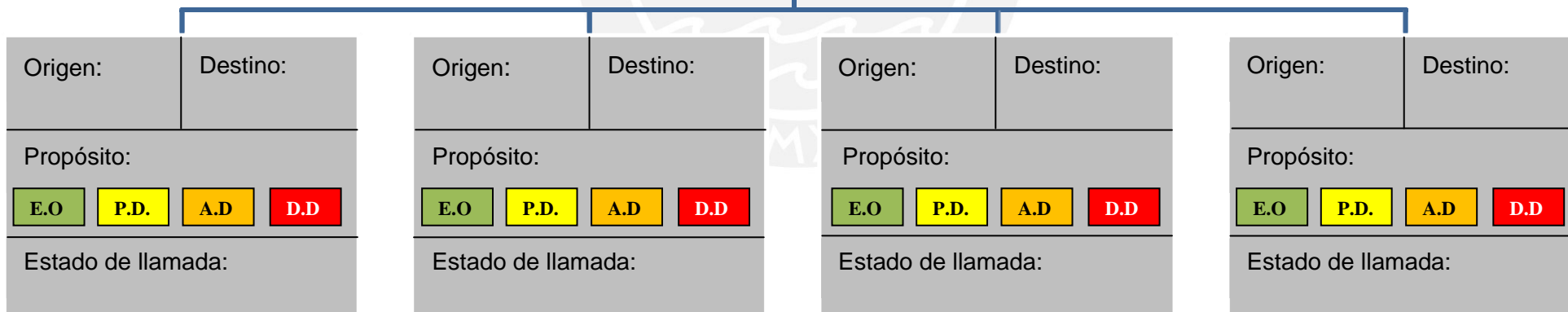
Formato de Oportunidad de Mejora

Nombre del Plan:				
Nombre del Participante:			Rol:	P/A:
#	#Act.	#Pág.	Sección observada	Oportunidad de Mejora
1				
2				
3				

Formato de Árbol de Llamadas

Origen:	Destino:
Propósito:	
<input type="checkbox"/> E.O. <input type="checkbox"/> P.D. <input type="checkbox"/> A.D. <input type="checkbox"/> D.D.	
Estado de llamada:	

E.O. = Evento Ocurrido
P.D. = Posible Desastre
A.D. = Alerta de Desastre
D.D. = Desastre Declarado



Formato de Requerimiento

Origen de la Solicitud			
Hora del Requerimiento:	<table border="1"> <tr> <td>Tiempo Máximo de Espera:</td> <td>Hora de Recepción de Requerimiento:</td> </tr> </table>	Tiempo Máximo de Espera:	Hora de Recepción de Requerimiento:
Tiempo Máximo de Espera:	Hora de Recepción de Requerimiento:		
Nombre del Plan:			
Nombre del Rol:	P/A:		
Nombre de la persona:			
Solicitud de Requerimiento: (Pregunta, acción, información)			
Área a quien Solicita:			
ENVÍO DEL REQUERIMIENTO (MAIL, CELULAR, RADIO, FORMA DIRECTA)			
Respuesta a la Solicitud			
Hora de Recepción de Solicitud:	Hora de Respuesta:		
Plan de quien recibe:			
Nombre del Rol de Respuesta:	P/A:		
Nombre de la Persona:			
Respuesta al Requerimiento: (acción a realizar, reporte o informe a entregar)			

Firma del Rol Solicitante

Firma del Rol de Respuesta