

# PROGRAMA DE FORMACIÓN EN CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

---





**CITY of BOSTON**  
**Regional Catastrophic  
Preparedness Grant Program**



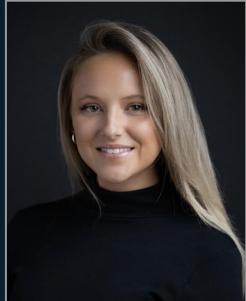
**Kendall Bobula**

*Directora de  
Planificación y  
Preparación*



**Kristin Collins**

*Directora del proyecto*



**Madison Hoadley**

*Planificadora de gestión  
de emergencias, Boston*



**Alanna Bezas**

*Planificadora de gestión de  
emergencias, Providence*

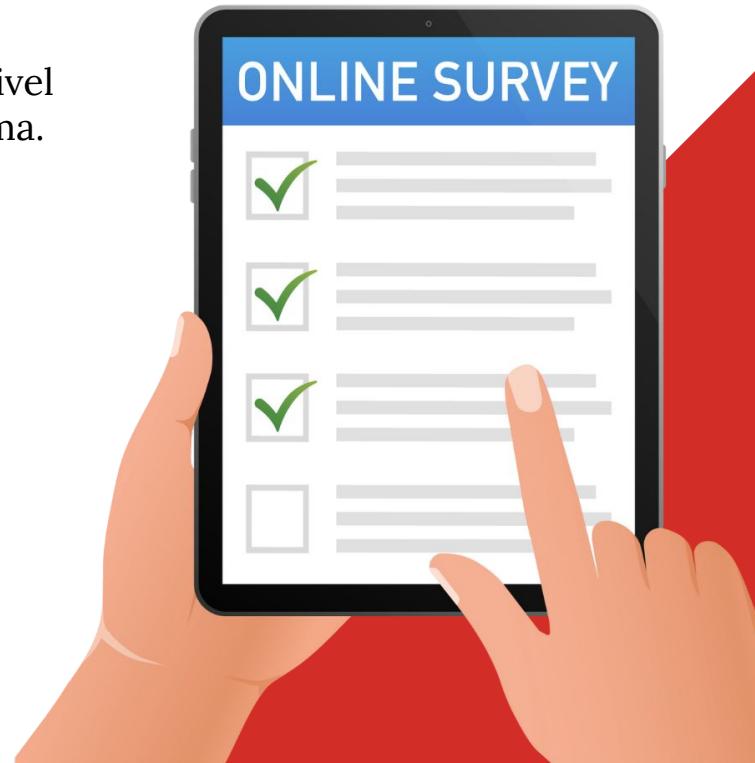
# Encuesta previa al programa

---

¡Escanee el **código QR** y complete **la encuesta previa al programa!**

Sus respuestas son anónimas y nos ayudarán a comprender mejor su percepción del riesgo y su nivel de preparación antes de participar en este programa.

¡Gracias!



# AGENDA

Panorama de la continuidad de negocios 5-10 minutos

---

Plan de acción de emergencia 10 minutos

---

Plan de la continuidad de negocios 50 minutos

---

Descanso 5-10 minutos

---

Formación + ejercicios 25 minutos

---

Conclusiones principales 5 minutos

# ¿Qué es la planificación de la continuidad de negocios?

---

Procedimientos y recursos que ayudan a una empresa a seguir funcionando durante una interrupción y a restablecer sus operaciones normales con un impacto mínimo en el negocio.

## EJEMPLOS DE INTERRUPCIONES

**Denegación de acceso a una instalación** (por ejemplo, daños en un edificio por inundación o incendio)

**Denegación de servicio por reducción de la fuerza laboral** (por ejemplo, pandemia, problema de transporte público)

**Denegación de servicio por fallo de equipo o sistemas** (por ejemplo, problema informático, corte de electricidad)

# ¿Por qué es importante la continuidad de negocios?

---

## DESPUÉS DE UN DESASTRE

**43%**

de negocios  
**nunca vuelven a  
operar**

**51%**

de empresas  
**cierran en un plazo  
de 2 años**

**75%**

de las empresas  
**fracasan en un plazo  
de 3 años**

# ¿Por qué es importante la continuidad de negocios?



Evitar riesgos

Mantener/mejorar las operaciones

Proteger la reputación

Retener los clientes

Seguridad y bienestar de los empleados

Estabilidad financiera

Gestión de la cadena de suministro

Prevenir riesgos legales y demandas judiciales

# Panorama de la continuidad de negocios

---



## Possible interrupción del negocio

¿Qué peligros  
podrían afectar  
a su negocio?

## Medidas de emergencia

¿Qué medidas  
inmediatas deben  
adoptarse para  
proteger vidas y  
bienes?

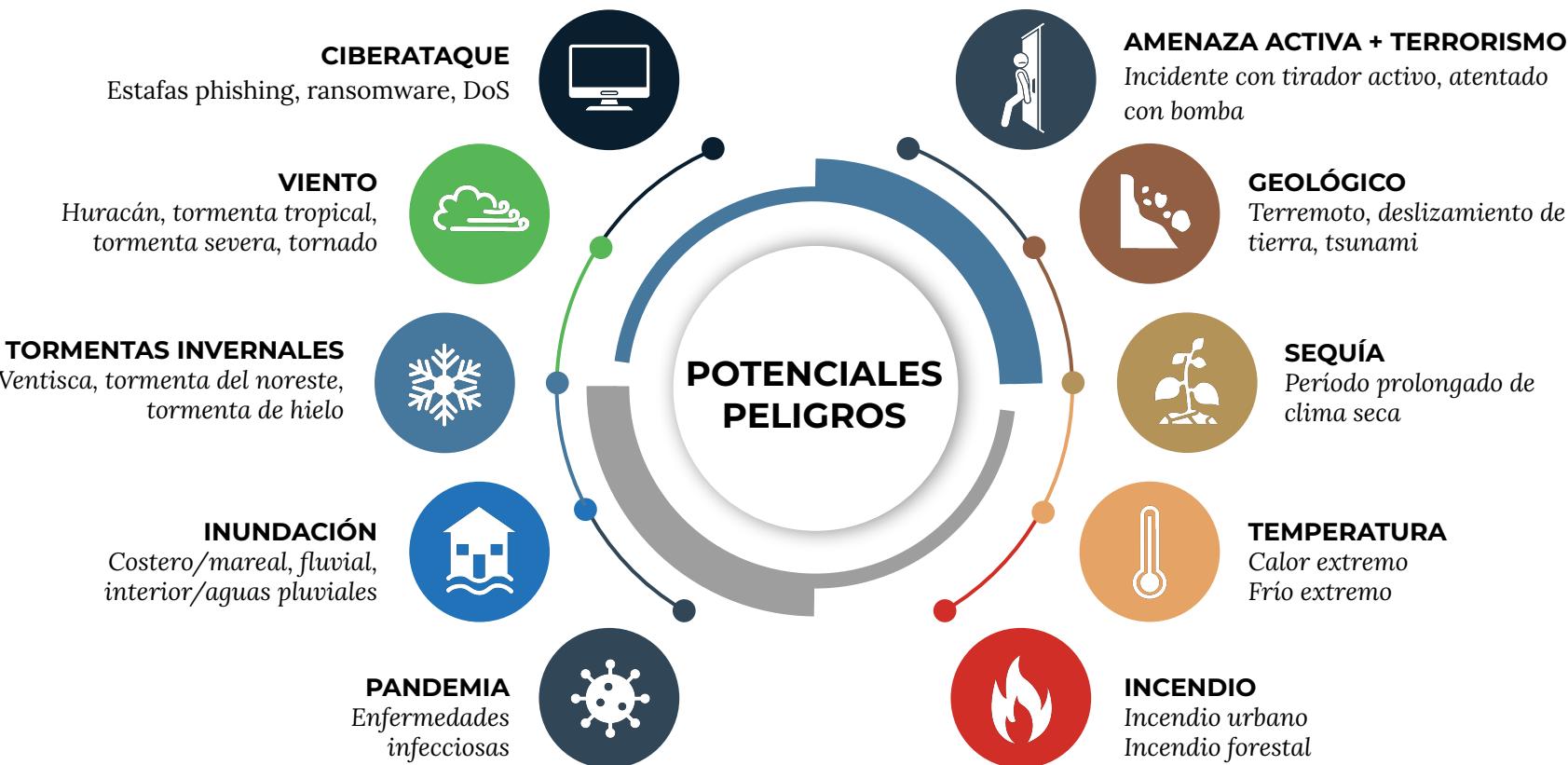
## La continuidad de negocios

¿Qué medidas se  
pueden tomar para  
continuar operando  
el negocio?

## Restauración empresarial

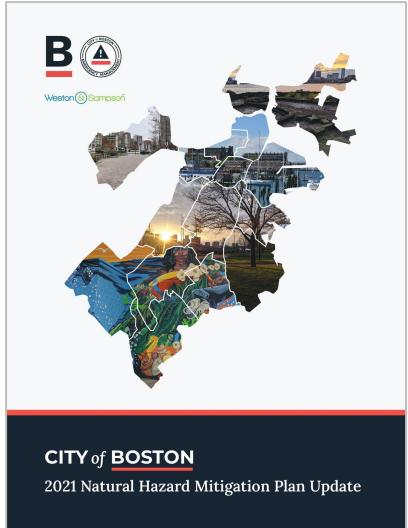
¿Qué medidas se  
pueden tomar para  
volver a la  
normalidad en las  
operaciones  
comerciales?

# Reconocimiento de los peligros



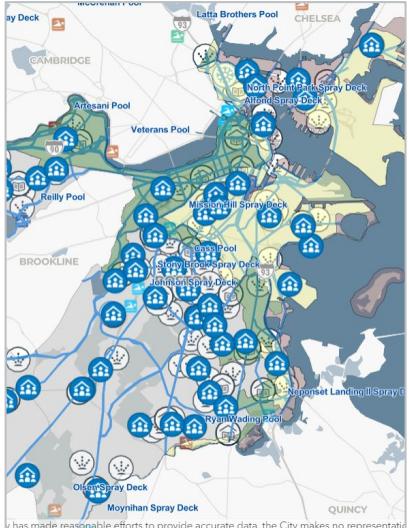
# Recursos para comprender su riesgo

## PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS NATURALES (NATURAL HAZARD MITIGATION PLAN)



[Boston.gov/emergency](http://Boston.gov/emergency)

## MAPA INTERACTIVO



## CISA: CIBERATAQUE

[cisa.gov/audiences/small-and-medium-businesses](http://cisa.gov/audiences/small-and-medium-businesses)

## FBI: AMENAZA

[fbi.gov/how-we-can-help-you/active-shooter-safety-resources](http://fbi.gov/how-we-can-help-you/active-shooter-safety-resources)

# Manual de la planificación de la continuidad de negocios

---

1

## PLAN DE ACCIÓN DE EMERGENCIA

Proteja vidas y bienes

Procedimientos de comunicación

Plan de evacuación

Refugio en el lugar

Protección de los bienes y el equipo

Guías de respuesta ante emergencias

2

## PLAN DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Continúe operando y restablezca las operaciones normales

*Lista de verificación para la planificación*

*Funciones esenciales (estrategias de continuidad y restauración)*

Procedimientos de comunicación

Actualización del plan

Apéndices/Guías adicionales

3

## FORMACIÓN + EJERCICIOS

Proporcione formación al personal y compruebe la eficacia de los planes

Formación

Simulacro de catástrofe

Guía para los ejercicios

Videos + Recursos

# PLAN DE ACCIÓN DE EMERGENCIA

*¿Qué medidas inmediatas deben adoptarse para proteger vidas y bienes?*

**1.1** Procedimientos de comunicación

---

**1.2** Plan de evacuación

---

**1.3** Refugio en el lugar

---

**1.4** Protección de los bienes y el equipo

---

**1.5** Guías de respuesta ante emergencia

## Detección y notificación de incidentes



**Comunicación en caso de emergencia:** Llame al 9-1-1 y consulte **el Apéndice F** del Modelo del plan de la continuidad de negocios para obtener recursos adicionales.



**Avisando a los empleados:** Informe a los empleados del incidente y proporcione instrucciones para mantener la seguridad de las personas y proteger los bienes.



**Emergencias no tradicionales:** en caso de incidentes como ciberataques o interrupciones informáticas, notifique al personal pertinente o a los socios de servicio.

## Sistemas de alerta y notificación

	Sistema	Ubicación/panel de control o punto de acceso
Sistema de alerta	Alarma de incendio	Mapa/descripción de la ubicación de las alarmas en todas las instalaciones
	Comunicación pública	Instrucciones para acceder y utilizar los intercomunicadores, altavoces, etc.
	Otro	Mapa/descripción de otras alarmas (por ejemplo, de monóxido de carbono) en todas las instalaciones
Sistema de notificación	Electrónico	Lista de sistemas de notificación electrónica utilizados para emergencias (por ejemplo, mensajes de texto, correo electrónico, notificaciones de aplicaciones, software de notificación masiva)
	Red de llamadas de emergencia	Directrices para acceder y seguir la cadena de llamadas designada para el orden de notificación adecuado
	Radio de dos vías	Mapa/descripción de la ubicación de las radios bidireccionales
	Otro	Mapa/descripción de cualquier otro sistema de notificación de emergencias.

## Mensajes de advertencia y notificación

**Si es seguro hacerlo durante una emergencia**, utilice la siguiente plantilla como guía para anunciar la situación en todo el lugar de trabajo.

Atención a todo el personal y clientes, este es un anuncio de emergencia.

Se ha informado de una [indique emergencia] en [indique ubicación]. Por su seguridad, [indique acción adecuada: evacuar, refugiarse en el lugar, etc.] inmediatamente.

[Indique instrucciones adicionales].

Los servicios de emergencia están en camino. Siga todas las instrucciones del personal y diríjase a [zona segura designada]. Mantenga la calma y ayude a otras personas si es necesario.

# Evacuación



**Ayude a quienes lo necesiten:** Asigne la responsabilidad de ayudar a los empleados o clientes con movilidad reducida y designe un área de asistencia para la evacuación.

**Marque claramente las salidas:** asegúrese de que todas las salidas de emergencia estén señalizadas y sean claramente visibles.

**Cree una ruta de evacuación de emergencia:** incluya un mapa en el plan.



**Establezca un punto de reunión:** establezca un punto de reunión designado y seguro fuera del edificio.

**Nombre a un responsable de respuesta:** nombre a una persona que se encargue de todos los empleados y visitantes.

## Refugio en el lugar



**Designe un área de refugio:** establezca un área segura dentro de su edificio para refugiarse, preferiblemente sin ventanas y con una puerta que se pueda cerrar con llave.



**Abastezca el área del refugio:** asegúrese de que el área del refugio esté equipada con los suministros de emergencia necesarios.



**Conozca los sistemas del edificio:** localice los sistemas de climatización, ventilación, ventiladores, etc., para poder apagarlos rápidamente si es necesario.



**Asigne tareas:** designe responsabilidades específicas para los empleados durante el proceso de refugio en el lugar designado.



**Prepare una lista de contactos de emergencia:** asegúrese de que los empleados tengan una lista de contactos de emergencia en el caso que la necesitan.



**Mantenga los dispositivos cargados:** cargue radios y teléfonos, y guarde los cargadores en el área designada del refugio.

## Protección de bienes y equipo



**Garantice la seguridad ante todo:** solo asegure los bienes si es seguro hacerlo.



**Identifique los elementos que deben protegerse:** anote qué bienes, equipos o documentos deben protegerse.



**Localice los artículos:** registre la ubicación de estos artículos.



**Proporcione instrucciones:** enumere los pasos detallados sobre cómo asegurar cada artículo.



**Tiempo estimado:** anote el tiempo estimado necesario para asegurar cada artículo.

## Consulte las Guías de respuesta ante emergencias para responder a peligros específicos.

- Incendio
- Plan de emergencia médica
- Peligro de bomba
- Sustancias sospechosas
- Gérmenes que se transmiten por la sangre
- Fallo eléctrico
- Derrame de gasolina/productos químicos
- Fuga de gas natural/propano
- Rotura de tubería de agua
- Condiciones meteorológicas adversas
- Inundaciones
- Recuperación de artículos después de las inundaciones
- Contaminación de productos
- Avería del frigorífico/seguridad alimentaria
- Contaminación del agua/orden de hervir el agua
- Robo
- Disturbios civiles
- Ataque cibernético

Nombre comercial

Plan de acción ante emergencia

### 2. GUÍAS DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

#### INCENDIO

Si se informa de un incendio, active la alarma contra incendios (si está disponible y aún no se ha activado) para avisar a los ocupantes de que deben evacuar el edificio. A continuación, marque el 911 para alertar al Departamento de Bomberos. Proporcione la siguiente información:

- Nombre comercial y dirección postal. Tipo de incendio (por ejemplo, eléctrico, grasa, papel, aceite)
- Ubicación del incendio (edificio y piso o).
- Tipo de alarma contra incendios (por ejemplo, detector, estación de activación, flujo de agua de rociadores).
- Ubicación de la alarma contra incendios (por ejemplo, edificio y piso).
- Nombre de la persona que informa del incendio.
- Número de teléfono para devolver la llamada.
- Equipo de evacuación para dirigir la evacuación de empleados y visitantes.

#### Procedimientos

1. **Evacúe:** Evacúe a los ocupantes del edificio por las rutas de evacuación hacia las zonas de reunión principales en el exterior.
2. **Redirija:** Redirija a los ocupantes del edificio hacia las escaleras y las salidas alejadas del incendio.
3. **Prohibida:** Prohiba el uso de ascensores.
4. **Cuenta a todos los empleados:** Cuenta a todos los empleados y visitantes en la zona de reunión.
5. **Reuníase con el departamento de bomberos:** Informe al departamento de bomberos si se ha contabilizado a todo el mundo y si hay algún herido. Proporcione información actualizada sobre la naturaleza de la emergencia y las medidas tomadas. Proporcione planos del edificio, llaves y cualquier otra ayuda que se le solicite.

#### Ubicación de los extintores

Ubicación

10

## Guía de respuesta ante emergencias - Ejemplo: Incendio

Nombre comercial	Plan de acción ante emergencia																								
<b>2. GUÍAS DE RESPUESTA ANTE INCENDIOS</b>																									
<b>INCENDIO</b>																									
<p>Si se informa de un incendio, active la alarma contra incendios (si es posible) para avisar a los ocupantes de que deben evacuar el edificio. A continuación se detallan las acciones que deben tomarse.</p> <p>Nombre comercial y dirección postal. Tipo de incendio (por ejemplo, químico).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación del incendio (edificio y piso).</li> <li>Tipo de alarma contra incendios (por ejemplo, detector, sistema de rociadores).</li> <li>Ubicación de la alarma contra incendios (por ejemplo, edificio).</li> <li>Nombre de la persona que informa del incendio.</li> <li>Número de teléfono para devolver la llamada.</li> <li>Equipo de evacuación para dirigir la evacuación de empleados y visitantes.</li> </ul> <p>Procedimientos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Evacuar:</b> Evacuar a los ocupantes del edificio por las rutas de evacuación principales en el exterior.</li> <li><b>Redirigir:</b> Redirigir a los ocupantes del edificio hacia la escuela de incendios.</li> <li><b>Prohibir:</b> Prohibir el uso de ascensores.</li> <li><b>Cuentas a todos los empleados:</b> Cuentas a todos los empleados.</li> <li><b>Reunirse con el departamento de bomberos:</b> Informar al departamento de bomberos de que se ha iniciado un incendio. Proporcionar la naturaleza de la emergencia y las medidas tomadas. Proporcionar cualquier otra ayuda que se le solicite.</li> </ol> <p>Ubicación de los extintores</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ubicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> </tbody> </table>		Ubicación																							
Ubicación																									
<b>Sistemas de protección contra incendios</b>																									
<p>Documento los sistemas de protección contra incendios, incluyendo los tipos de sistemas, la ubicación, el área o el peligro protegido, y las instrucciones. Si no está seguro, póngase en contacto con el arrendador o el propietario del edificio.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de sistema</th> <th>Ubicación</th> <th>Punto de acceso / Instrucciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sistema de rociadores</td> <td>Válvula de control</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Válvula de control</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Válvula de control</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bomba contra incendios</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistemas especiales de extinción</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Tipo de sistema	Ubicación	Punto de acceso / Instrucciones	Sistema de rociadores	Válvula de control			Válvula de control			Válvula de control		Bomba contra incendios			Sistemas especiales de extinción								
Tipo de sistema	Ubicación	Punto de acceso / Instrucciones																							
Sistema de rociadores	Válvula de control																								
	Válvula de control																								
	Válvula de control																								
Bomba contra incendios																									
Sistemas especiales de extinción																									
<p>Coloque mapa de herramientas y sistemas de protección contra incendios</p>																									

- Localice los extintores:** enumere todas las ubicaciones de los extintores en todo el edificio.
- Documente los sistemas de protección contra incendios:** identifique y registre los detalles sobre los rociadores, las pompas contra incendios y los sistemas especiales de extinción.
- Proporcione una guía visual:** incluya un mapa en el que se indiquen las ubicaciones de todas las herramientas y sistemas de protección contra incendios.

# PLAN DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

*¿Qué medidas se pueden tomar para continuar con la actividad empresarial y volver a la normalidad?*

**2.1** Lista de verificación para la planificación

---

**2.2** Introducción: Objetivo, alcance, políticas, delegación de autoridad

---

**2.3** Estrategias de continuidad y restauración para funciones empresariales esenciales

- A. Funciones empresariales esenciales
- B. Estrategias de continuidad
- C. Estrategias de restauración

---

**2.4** Procedimientos de comunicación

---

**2.5** Mantenimiento del plan

---

**2.6** Apéndices

**Organice los documentos importantes y la información esencial antes de que se produzca una interrupción.**



Imagen: Christin Hume, Unsplash

- Recursos humanos/personal
- Instalaciones
- Operaciones
- Marketing/ventas
- Relaciones públicas
- Proveedores/vendedores
- Equipos
- Informática
- Finanzas
- Seguros
- Asuntos legales
- Cumplimiento normativo

OBJETIVO Y ÁMBITO	POLÍTICAS	DELEGACIÓN DE AUTORIDAD
<p><b>Define qué incluye el plan y por qué es importante:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cómo prepararse para una emergencia o interrupción</li><li>• Cómo continuar operando tras una interrupción</li><li>• Cómo restablecer el funcionamiento normal</li></ul>	<p><b>Adapte el plan a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las políticas de la empresa</li><li>• La normativa del sector</li><li>• Los requisitos legales</li></ul>	<p><b>Determine quién tiene la autoridad para tomar decisiones</b> y poner en práctica el plan cuando se produzca una interrupción.</p>

**Una acción o proceso esencial para la entrega de productos o servicios.**

**Una interrupción prolongada podría provocar pérdidas comerciales o el fracaso del negocio.**

### **Operaciones**

- Embalaje de pedidos
- Producción
- Entrega de servicios

### **Cadena de suministro/logística**

- Inventario de suministros
- Distribución
- Gestión de proveedores

### **Asuntos legales/cumplimiento normativo**

- Gestión de contratos
- Cumplimiento normativo
- Presentación de informes

### **Recursos humanos**

- Mantenimiento del calendario del personal
- Mantenimiento de registros de empleados
- Gestión de sistemas de información de recursos humanos

### **Informática**

- Gestión de datos
- Acceso a internet
- Ciberseguridad

### **Finanzas**

- Informes financieros y presupuestos
- Procesamiento de nóminas
- Cuentas por pagar/por cobrar

### **Marketing/ventas**

- Transacciones en puntos de venta
- Relaciones públicas
- Mantenimiento de sistemas de comunicación
- Gestión de redes sociales y sitio web

### **Instalaciones**

- Climatización/iluminación/servicios públicos
- Operaciones y mantenimiento
- Seguridad y protección

### **Gestión ejecutiva/estratégica**

- Decisiones financieras y operativas
- Gestión de riesgos
- Relaciones con las partes interesadas



## Ejemplo de funciones empresariales esenciales: Panadería

- **Instalaciones y operaciones**
  - Mezcla de masa
  - Preparación de productos
  - Entrega de productos
  - Almacenamiento y refrigeración de productos
- **Cadena de suministro e inventario**
  - Pedido de suministros (e.g. ingredientes, envases, etc.)
- **Ventas y transacciones con clientes**
  - Punto de venta en tiendas
  - Pedidos online
- **Personal**
  - Contratación de personal
  - Nómina

**ACTIVIDAD:** Elabore una lista de las funciones empresariales esenciales que su organización debe mantener o reanudar rápidamente tras una interrupción.

# A

¿Cuáles son los **productos y servicios** principales de su empresa que generan ingresos o prestan servicio a los clientes?

# B

¿Qué **procesos** son esenciales para sus operaciones y le ayudan a ofrecer sus productos o servicios?

Detalles/instrucciones	
<b>Prioridad de recuperación</b>	<b>Objetivo de tiempo de recuperación</b> [Determine el tiempo máximo permitido para reanudar la función tras una interrupción.]
<b>¿Quién realiza esta función?</b> Gerente/Supervisor: Personal adicional: Proveedores/Vendedores:	<b>¿Quién podría actuar como alternativa/suplente?</b> Gerente/Supervisor: Personal adicional: Proveedores/Vendedores:
<b>Breve descripción de cómo completar esta función</b> [Proporcione instrucciones paso a paso.]	
<b>Formación necesaria</b> [Introduzca los detalles.]	<b>¿Qué se necesita para realizar esta función?</b> Equipo: Registros/Informes: Suministros: Servicios públicos: Espacio:
<b>Interdependencias</b> [Enumere otras entidades que proporcionan recursos o contribuciones para esta función.]	<b>¿Quién utiliza el resultado de esta función?</b> [Enumere todas las personas o grupos aplicables.]
<b>Ubicación orímaria</b> [Especifique la ubicación principal para esta función.]	<b>Ubicación alternativa</b> [Especifique la ubicación alternativa para esta función.]
<b>Obligación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> <li>• Legal</li> <li>• Contractual</li> <li>• Reglamentaria</li> </ul>	<b>Dinero perdido (o multas impuestas) sin función</b> [Introduzca la cantidad estimada.]

## Función empresarial esencial: [nombre de función]

**Prioridad de recuperación:** ¿Qué grado de importancia tiene esta función? Considere los momentos en los que una interrupción tendría un mayor impacto (por ejemplo, temporada, fin de mes/trimestre, etc.).

- Crítica
- Alta
- Media
- Baja

**Objetivo de tiempo de recuperación:** ¿Cuál es el tiempo máximo de inactividad para esta función antes de que se produzcan repercusiones operativas y/o financieras?

- < 1 hora
- 1 - 8 horas
- 8 - 24 horas
- 24 - 72 horas
- 72+ horas

## ACTIVIDAD: Priorice las funciones esenciales de su negocio.

Céntrese en las funciones críticas y de alta prioridad que tendrán un impacto significativo en su negocio si se interrumpen, aunque sea por un breve periodo de tiempo.

**Prioridad de recuperación:** ¿Qué grado de importancia tiene esta función? Considere los momentos en los que una interrupción tendría un mayor impacto (por ejemplo, temporada, fin de mes/trimestre, etc.).

- Crítica
- Alta
- Media
- Baja

**Objetivo de tiempo de recuperación:** ¿Cuál es el tiempo máximo de inactividad para esta función antes de que se produzcan repercusiones operativas y/o financieras?

- < 1 hora
- 1 - 8 horas
- 8 - 24 horas
- 24 - 72 horas
- 72+ horas

## Proporcione detalles sobre cada función crítica.

<b>Función empresarial esencial:</b> [Indique el nombre de esa función.] <b>Detalles/instrucciones</b>	
<b>Prioridad de recuperación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crítica</li> <li>• Alta</li> <li>• Media</li> <li>• Baja</li> </ul>	<b>Objetivo de tiempo de recuperación</b> [Determine el tiempo máximo permitido para reanudar la función tras una interrupción.]
<b>¿Quién realiza esta función?</b> Gerente/Supervisor: Personal adicional: Proveedores/Vendedores:	<b>¿Quién podría actuar como alternativa/suplente?</b> Gerente/Supervisor: Personal adicional: Proveedores/Vendedores:
<b>Breve descripción de cómo completar esta función</b> [Proporcione instrucciones paso a paso.]	
<b>Formación necesaria</b> [Introduzca los detalles.]	<b>¿Qué se necesita para realizar esta función?</b> Equipo: Registros/Informes: Suministros: Servicios públicos: Espacio:
<b>Interdependencias</b> [Enumere otras entidades que proporcionan recursos o contribuciones para esta función.]	<b>¿Quién utiliza el resultado de esta función?</b> [Enumere todas las personas o grupos aplicables.]
<b>Ubicación orímaria</b> [Especifique la ubicación principal para esta función.]	<b>Ubicación alternativa</b> [Especifique la ubicación alternativa para esta función.]
<b>Obligación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> <li>• Legal</li> <li>• Contractual</li> <li>• Reglamentaria</li> <li>• Financiera</li> </ul>	<b>Dinero perdido (o multas impuestas) sin función</b> [Introduzca la cantidad estimada.]

### ¿Quién realiza esta función?

Enumere los gerentes, supervisores, personal, proveedores y vendedores

### ¿Quién podría actuar como alternativa/suplente?

Indique una alternativa para cada puesto que aparece en la lista de la izquierda.

### Breve descripción de cómo realizar la función.

Proporcione instrucciones para el empleado suplente/de respaldo.

### Capacitación requerida:

Licencias, certificaciones, formación en seguridad, etc.

### ¿Qué se necesita para realizar esta función?

Enumere el equipo, los registros, los informes, los suministros, los servicios públicos, el espacio, etc.

<b>Función empresarial esencial:</b> [Indique el nombre de esa función.] Detalles/instrucciones	
<b>Prioridad de recuperación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crítica</li> <li>• Alta</li> <li>• Media</li> <li>• Baja</li> </ul>	<b>Objetivo de tiempo de recuperación</b> [Determine el tiempo máximo permitido para reanudar la función tras una interrupción.]
<b>¿Quién realiza esta función?</b> Gerente/Supervisor: Personal adicional: Proveedores/Vendedores:	<b>¿Quién podría actuar como alternativa/suplente?</b> Gerente/Supervisor: Personal adicional: Proveedores/Vendedores:
<b>Breve descripción de cómo completar esta función</b> [Proporcione instrucciones paso a paso.]	
<b>Formación necesaria</b> [Introduzca los detalles.]	<b>¿Qué se necesita para realizar esta función?</b> Equipo: Registros/Informes: Suministros: Servicios públicos: Espacio:
<b>Interdependencias</b> [Enumere otras entidades que proporcionan recursos o contribuciones para esta función.]	<b>¿Quién utiliza el resultado de esta función?</b> [Enumere todas las personas o grupos aplicables.]
<b>Ubicación orímaria</b> [Especifique la ubicación principal para esta función.]	<b>Ubicación alternativa</b> [Especifique la ubicación alternativa para esta función.]
<b>Obligación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> <li>• Legal</li> <li>• Contractual</li> <li>• Reglamentaria</li> <li>• Financiera</li> </ul>	<b>Dinero perdido (o multas impuestas) sin función</b> [Introduzca la cantidad estimada.]



## Insumos/Interdependencias:

¿Qué otras funciones internas o entidades externas proporcionan recursos o aportaciones para esta función?

## ¿Quién utiliza el resultado de esta función?

¿Hay otras funciones dentro de su empresa que dependan de los resultados de esta función?

¿Hay entidades externas que dependen de esta función?

<b>Función empresarial esencial:</b> [Indique el nombre de esa función.] Detalles/instrucciones	
<b>Prioridad de recuperación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crítica</li> <li>• Alta</li> <li>• Media</li> <li>• Baja</li> </ul>	<b>Objetivo de tiempo de recuperación</b> [Determine el tiempo máximo permitido para reanudar la función tras una interrupción.]
<b>¿Quién realiza esta función?</b> Gerente/Supervisor: Personal adicional: Proveedores/Vendedores:	<b>¿Quién podría actuar como alternativa/suplente?</b> Gerente/Supervisor: Personal adicional: Proveedores/Vendedores:
<b>Breve descripción de cómo completar esta función</b> [Proporcione instrucciones paso a paso.]	
<b>Formación necesaria</b> [Introduzca los detalles.]	<b>¿Qué se necesita para realizar esta función?</b> Equipo: <u>Registros/Informes:</u> <u>Suministros:</u> <u>Servicios públicos:</u> <u>Espacio:</u>
<b>Interdependencias</b> [Enumere otras entidades que proporcionan recursos o contribuciones para esta función.]	<b>¿Quién utiliza el resultado de esta función?</b> [Enumere todas las personas o grupos aplicables.]
<b>Ubicación orimaria</b> [Especifique la ubicación principal para esta función.]	<b>Ubicación alternativa</b> [Especifique la ubicación alternativa para esta función.]
<b>Obligación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> <li>• Legal</li> <li>• Contractual</li> <li>• Reglamentaria</li> <li>• Financiera</li> </ul>	<b>Dinero perdido (o multas impuestas) sin función</b> [Introduzca la cantidad estimada.]

## Ubicación principal:

Especifique la ubicación principal para esta función.

## Ubicación secundaria:

Especifique la ubicación alternativa/de respaldo para esta función.

Tenga en cuenta lo que se necesita para realizar la función al seleccionar una ubicación alternativa.

<b>Función empresarial esencial:</b> [Indique el nombre de esa función.] Detalles/instrucciones	
<b>Prioridad de recuperación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crítica</li> <li>• Alta</li> <li>• Media</li> <li>• Baja</li> </ul>	<b>Objetivo de tiempo de recuperación</b> [Determine el tiempo máximo permitido para reanudar la función tras una interrupción.]
<b>¿Quién realiza esta función?</b> Gerente/Supervisor: Personal adicional: Proveedores/Vendedores:	<b>¿Quién podría actuar como alternativa/suplente?</b> Gerente/Supervisor: Personal adicional: Proveedores/Vendedores:
<b>Breve descripción de cómo completar esta función</b> [Proporcione instrucciones paso a paso.]	
<b>Formación necesaria</b> [Introduzca los detalles.]	<b>¿Qué se necesita para realizar esta función?</b> Equipo: Registros/Informes: Suministros: Servicios públicos: Espacio:
<b>Interdependencias</b> [Enumere otras entidades que proporcionan recursos o contribuciones para esta función.]	<b>¿Quién utiliza el resultado de esta función?</b> [Enumere todas las personas o grupos aplicables.]
<b>Ubicación orímaria</b> [Especifique la ubicación principal para esta función.]	<b>Ubicación alternativa</b> [Especifique la ubicación alternativa para esta función.]
<b>Obligación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> <li>• Legal</li> <li>• Contractual</li> <li>• Reglamentaria</li> <li>• Financiera</li> </ul>	<b>Dinero perdido (o multas impuestas) sin función</b> [Introduzca la cantidad estimada.]

### Obligación:

- Ninguna
- Legal
- Contractual
- Regulatoria
- Financiera

### Dinero perdido (o multas impuestas) sin la función:

Pérdida estimada: \$\_\_\_\_\_

- Pérdida de ventas e ingresos
- Flujo de caja negativo como resultado del retraso en las ventas o los ingresos
- Aumento de los gastos (por ejemplo, horas extras, subcontratación, gastos de expedición, etc.)
- Multas reglamentarias
- Sanciones contractuales o pérdida de bonificaciones contractuales
- Insatisfacción o pérdida de clientes
- Retraso en la ejecución del plan de negocio o de la iniciativa estratégica

**Continuidad:** Mantenga las operaciones críticas, minimice el tiempo de inactividad y mitigue los impactos de las interrupciones en las funciones empresariales esenciales.

Para las funciones críticas y de alta prioridad, desarrolle estrategias para mantener la función tras una interrupción teniendo en cuenta lo siguiente:

- Objetivo de tiempo de recuperación (cuán rápido se necesita restaurar la función)
- Quién realiza la función y quién es la persona alternativa/de respaldo
- Formación requerida
- Equipo, suministros, espacio, servicios públicos, etc. requeridos
- Interdependencias (insumos y resultados)
- Ubicación y alternativas
- Obligaciones
- Pérdidas potenciales

#### EJEMPLOS DE INTERRUPCIONES

**Denegación de acceso a una instalación** (por ejemplo, daños en un edificio)

**Denegación de servicio por reducción de la fuerza laboral** (por ejemplo, pandemia)

**Denegación de servicio debido a un fallo de los equipos o sistemas** (por ejemplo, problema informático)

## Ejemplo de estrategias de continuidad: Panadería

FUNCIÓN ESENCIAL	POTENCIAL INTERRUPCIÓN	EJEMPLOS DE ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD
Nómina	<p><b>Denegación de acceso a las instalaciones</b> (por ejemplo, zona inundada, imposibilidad de acceder a la calle/edificio durante varios días)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lleve a cabo el cálculo de nóminas en una ubicación alternativa</b></li> <li>• <u>Consideraciones para la planificación:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asegúrese de que la ubicación alternativa cuente con el equipo, el software, los suministros, el espacio, los servicios públicos, y lo demás necesario.</li> <li>○ Asegúrese de que los empleados de nómina principales y alternativos puedan acceder a la ubicación alternativa.</li> </ul> </li> </ul>
	<p><b>Denegación de servicio por reducción de la fuerza laboral</b> (por ejemplo, pandemia, brote de enfermedades infecciosas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Las personas alternativas/de respaldo se encargan de la nómina</b></li> <li>• <u>Consideraciones para la planificación:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identifique a la persona suplente/de respaldo [cargo/puesto]</li> <li>○ Elabore un documento con instrucciones sobre la nómina</li> <li>○ Obtenga las credenciales del sistema de nómina para la(s) persona(s) alternativa(s)</li> </ul> </li> </ul>
	<p><b>Denegación de servicio debido a un fallo del equipo o los sistemas</b> (por ejemplo, imposibilidad de acceder al sistema de nóminas en línea)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proceso manual/llamada telefónica a la gestoría de nóminas</b></li> <li>• <u>Consideraciones para la planificación:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hoja de cálculo con información sobre las nóminas de los empleados</li> <li>○ Información de contacto de la empresa encargada de las nóminas</li> <li>○ Seguridad de la información confidencial (almacenamiento de documentos físicos, transferencia de información)</li> </ul> </li> </ul>

## ACTIVIDAD: Desarrolle una estrategia de continuidad para cada tipo de interrupción.

Tenga en cuenta todos los detalles descritos anteriormente.

Estrategias de continuidad	
<b>Denegación de acceso a una instalación:</b>	[Describa los pasos para mantener las operaciones durante una interrupción en la que se le niegue a su empresa el acceso a una instalación.]
<b>Denegación de servicio debido a una reducción de la plantilla:</b>	[Describa los pasos para mantener las operaciones durante una interrupción en la que se le niegue el servicio a su empresa debido a una reducción de la plantilla.]
<b>Denegación de servicio debido a un fallo del equipo o del sistema:</b>	[Describa los pasos para mantener las operaciones durante una interrupción en la que se le niegue el servicio a su empresa debido a una falla en el equipo o el sistema.]

## Restauración: Realice la transición de sus estrategias de continuidad a las operaciones normales de la forma más fluida posible.

### Ejemplo 1

- **Estrategia de continuidad:**

Trasladarse a un sitio alternativo

- **Estrategia de restauración:**

Documentar cómo se volverá a la ubicación principal y cómo se reforzará la resiliencia de la misma

### Ejemplo 2

- **Estrategia de continuidad:**

Utilizar un proveedor o vendedor alternativo.

- **Estrategia de restauración:**

Identificar un conjunto más fiable o diversificado de proveedores/vendedores

### Ejemplo 3

- **Estrategia de continuidad:**

Otro miembro del personal desempeñó la función.

- **Estrategia de restauración:**

Devolver la función al personal principal y formar a personal adicional para aumentar la profundidad

## Ejemplos de estrategias de restauración: Panadería

FUNCIÓN ESENCIAL	POTENCIAL INTERRUPCIÓN	ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD	EJEMPLOS DE ESTRATEGIAS DE RESTAURACIÓN
Nómina	<b>Denegación de acceso a las instalaciones</b> (por ejemplo, zona inundada, imposibilidad de acceder a la calle/edificio durante varios días)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realice el pago de nóminas en una ubicación alternativa hasta que la ubicación principal vuelva a funcionar con normalidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervise las alertas de emergencia y las redes sociales de la Oficina de Gestión de Emergencias (OEM por sus siglas en inglés)/la policía de Boston para obtener información actualizada sobre cómo recuperar el acceso a la zona/propiedad</li> <li>Documento los daños materiales</li> <li>Presente una reclamación al seguro</li> <li>Vacie el agua del edificio</li> <li>Elimine los escombros</li> <li>Limpie y desinfecte el edificio</li> </ul>
	<b>Denegación de servicio por reducción de la fuerza laboral</b> (por ejemplo, pandemia, brote de enfermedades infecciosas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas suplentes o de respaldo se encargan de la nómina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento las actividades relacionadas con la nómina para el empleado principal encargado de la nómina.</li> <li>Programe una reunión para informar al empleado principal encargado de la nómina.</li> </ul>
	<b>Denegación de servicio debido a un fallo del equipo o los sistemas</b> (por ejemplo, imposibilidad de acceder al sistema de nóminas en línea)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso manual/llamada telefónica a la gestoría de nóminas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colabore con la empresa encargada de las nóminas para garantizar que el contenido de los documentos manuales se introduzca en el sistema de nóminas.</li> </ul>

## ACTIVIDAD: Desarrolle una estrategia de restauración para cada tipo de interrupción.

Tenga en cuenta todos los detalles descritos anteriormente.

Estrategias de restauración	
<b>Denegación de acceso a una instalación:</b>	[Describa los pasos para restablecer el funcionamiento normal después de que se le haya denegado el acceso a una instalación a su empresa.]
<b>Denegación de servicio debido a una reducción de la plantilla:</b>	[Describa los pasos para restablecer el funcionamiento normal después de que su empresa haya sido denegada el servicio debido a una reducción de la plantilla.]
<b>Denegación de servicio debido a un fallo del equipo o del sistema:</b>	[Describa los pasos para restablecer el funcionamiento normal después de que su empresa haya sido denegada el servicio debido a un fallo del equipo o del sistema.]

# Plantilla de comunicación durante un crisis

**Asunto:** Actualización importante sobre [interrupción del negocio/emergencia]

Estimado [empleado/cliente/proveedor/regulador],

Queremos informarle de una interrupción reciente que afecta a nuestras operaciones. Actualmente, estamos experimentando [describa la interrupción o emergencia].

## Lo que estamos haciendo:

- [Enumere las medidas específicas que se están tomando para resolver el problema].
- [Si es posible, proporcione un plazo estimado para la resolución].
- [Mencione cualquier solución temporal o servicio alternativo que se haya implementado].

## Lo que le pedimos:

Para ayudarnos a gestionar esta situación de manera eficaz, por favor:

- [Enumere las medidas específicas que deben tomar los destinatarios, como utilizar métodos de contacto alternativos o ser pacientes con los retrasos].
- [Destaque cualquier plazo crítico o actualización que deban conocer].

## Preguntas o inquietudes?

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con [información de contacto correspondiente].

Agradecemos su comprensión y apoyo durante este periodo y continuaremos proporcionando información actualizada según sea necesario.

Sinceramente,

[Su nombre]

[Su puesto]

[Nombre de la empresa]

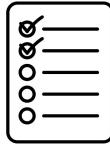
[Información de contacto]

- **Comunique la situación** y su impacto a los destinatarios adecuados (empleados, proveedores, clientes, reguladores, medios de comunicación, etc.).
- Incluya información sobre:
  - Qué ha ocurrido
  - Qué usted está haciendo
  - Qué les pide
  - Cómo pueden ponerse en contacto con usted si tienen preguntas
- Adapte la **plantilla de comunicación durante un crisis** a cada destinatario según corresponda.

# Sistemas de comunicación

Tipo de comunicación	Sistema/herramienta primaria	Sistema/herramienta auxiliar	Notas/Instrucciones
Comunicación interna	[Introduzca el sistema/herramienta. (Por ejemplo, Slack, Teams, mensajería de texto grupal, correo electrónico, sistema de notificación masiva, CMS del sitio web, línea directa de asistencia).]	[Introduzca el sistema/herramienta.]	[Enumere cualquier nota o instrucción adicional relacionada con este sistema de comunicación.]
Comunicación externa (Cliente/Vendedor/Proveedor/Regulador)	<b>Comunicación con clientes</b>		
	<b>Comunicación con vendedores</b>		
	<b>Comunicación con proveedores</b>		
	<b>Comunicación con reguladores</b>		

- Determine **cómo** se comunicará con cada público (correo electrónico, teléfono, mensajes de texto, sistema de notificación masiva, sitio web, plataforma de mensajería y colaboración, redes sociales, etc.).
- Identifique un sistema **principal** y uno **secundario** para la comunicación.



# MANTENGA EL PLAN ACTUALIZADO

*e informe al personal sobre los cambios*

## ACTUALIZACIÓN DEL PLAN

El plan se revisa cada [frecuencia] o tras un ejercicio del plan, una interrupción o un cambio significativo en el negocio. El plan se actualiza según corresponda para reflejar los riesgos, estrategias, recursos y responsabilidades actuales. Los cambios en el plan serán autorizados por [persona autorizada] y distribuidos a [destinatarios]. Las modificaciones del plan se documentan a continuación.

Fecha	Descripción de cambios	Authorización

- Decida con qué frecuencia se revisará el plan, por ejemplo, después de:
  - Un ejercicio del plan
  - Una interrupción
  - Un cambio significativo en el negocio
- El plan debe actualizarse para reflejar los riesgos, estrategias, recursos y responsabilidades actuales.
- Decida quién está autorizado a realizar cambios en el plan.
- Decida quién debe revisar y recibir las actualizaciones del plan.

# ¡NO SE OLVIDE DE LOS APÉNDICES!

## Apéndice A: Identificación de los empleados

Contiene datos clave de los empleados, como información de contacto, funciones empresariales esenciales, certificaciones y contactos de emergencia.

## Apéndice B: Identificación de los principales proveedores y distribuidores

Enumera los proveedores y distribuidores principales y secundarios, sus datos de contacto y las funciones empresariales esenciales que prestan.

## Apéndice C: Identificación del equipo

Documenta datos críticos de los equipos, como números de serie, ubicaciones, costes y disponibilidad de copias de seguridad.

## Apéndice D: Identificación de equipos y procesos de informática

Incluye equipos de TI, métodos de protección de datos, disponibilidad de respaldo, programas de mantenimiento y objetivos de recuperación.

## Apéndice E: Información financiera y de seguros

Proporciona contactos financieros y un inventario de pólizas de seguro, incluidos los detalles de la cobertura y los límites de las pólizas.

## Apéndice F: Recursos

Enumera los recursos de recuperación, los distritos de mejora empresarial y las organizaciones locales que apoyan la resiliencia empresarial.

A photograph of a statue of George Washington on horseback, located in a park with modern buildings in the background. The statue is mounted on a large, dark, cylindrical pedestal. The background shows a city skyline with several skyscrapers under a cloudy sky.

# DESCANSO

Formación + Ejercicios

25 minutos

---

Conclusiones principales

5 minutos

# FORMACIÓN + EJERCICIOS

*¿Son eficaces los planes? ¿Qué deficiencias hay que resolver?*

**3.1** Formación

---

**3.2** Prueba del plan: simulacro de catástrofe

---

**3.3** Guía para ejercicios adicionales

---

**3.4** Vídeos de formación+ recursos adicionales

# Formación y puesta en práctica de sus planes - El proceso



### 3.1 Formación



## PROVEE FORMACIÓN A SU PERSONAL

### FORMACIÓN Y EJERCICIOS DEL PLAN

La formación sobre el plan la lleva a cabo por [la persona responsable] para garantizar que todo el personal con responsabilidades descritas en el plan esté preparado y comprenda sus funciones. La formación se lleva a cabo:

1. Cuando se producen cambios en el plan;
2. Cuando cambian las responsabilidades del plan de un empleado; y
3. Cada [frecuencia], como repaso.

Los ejercicios basados en escenarios son realizados cada [frecuencia] por [persona responsable] para garantizar la eficacia del plan. En el kit de herramientas de continuidad se incluyen ejemplos de ejercicios.

Todas las formaciones y ejercicios se documentan y los registros se conservan en [área designada]. [Persona responsable] es responsable de crear un plan de mejora para abordar las deficiencias y actualizar el plan en función de los resultados de los ejercicios.

- Decida quién será responsable de formar al personal sobre el plan
- Considere la posibilidad de formar al personal:
  - Cuando se produzcan cambios en el plan
  - Cuando cambien las responsabilidades de un empleado en relación con el plan
  - Periódicamente, como repaso (1-2 veces al año)
- Mantenga un registro de formación para garantizar que todo el personal reciba la formación periódicamente



## ESTABLEZCA OBJETIVOS



## CREE UN ENTORNO SEGURO Y LIBRE DE CULPAS



## PARTICIPE EN UN DIÁLOGO ABIERTO

## Evaluación de la capacidad para...

- 1 Respuesta a una emergencia y proteger la vida y los bienes.
- 2 Mantenimiento las operaciones durante una interrupción utilizando estrategias de continuidad.
- 3 Restablecimiento el funcionamiento normal de las operaciones utilizando estrategias de restauración.
- 4 Toma de decisiones y delegación de autoridad.
- 5 Coordinación con los empleados, los clientes y los socios externos.
- 6 Identificación de las carencias en los recursos.

### 3.2 Prueba del plan: Simulacro de catástrofe

Utilice los siguientes escenarios: **PARA PROBAR** estos *aspectos de sus planes*:

**Escenario 1:** Corte de energía (*no se puede utilizar el equipo*)

**Escenario 2:** Ciberataque (*no se puede prestar servicio*)

**Escenario 3:** Grave interrupción del transporte público (*el personal no puede acudir al trabajo*)

**Escenario 4:** Inundación (*no se puede acceder a sus instalaciones*)

#### Plan de acción de emergencia

- Comunicación
- Evacuación
- Refugio en el lugar
- Protección de los bienes y equipo
- Guías de respuesta ante emergencia

#### Plan de la continuidad de negocios

- Funciones empresariales esenciales
- Estrategias de continuidad
- Comunicación
- Estrategias de restauración



## 5.1 EJERCICIO DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO- PREGUNTAS PARA LA DISCUSIÓN

### INSTRUCCIONES

Utilice las siguientes preguntas como guía para cada escenario. Empiece leyendo el Módulo 1 y luego responda a las preguntas marcadas con la etiqueta roja "Módulo 1". Una vez que haya terminado, pase al Módulo 2 y responda a las preguntas correspondientes marcadas con la etiqueta roja "Módulo 2".

### PREGUNTAS PARA LA DISCUSIÓN DEL MÓDULO 2

Plan de acción ante emergencias: comunicación	
¿Quién es responsable de notificar a las personas o entidades sobre la emergencia?	
¿A quién se debe notificar y dónde se almacena la información de contacto?	
¿Qué sistema de alerta y notificación se utilizará para comunicar esta interrupción y dónde se encuentra?	
¿Qué información debe incluirse en la notificación?	
Plan de acción ante emergencias: evacuación	
En caso de evacuación, ¿cuál es su zona de reunión designada?	



¿Dónde se encuentra la zona de asistencia para la evacuación designada dentro del edificio para empleados o clientes con movilidad reducida?

¿Quién es responsable de ayudar a las personas con movilidad reducida?

¿Dispone de un mapa de las rutas de evacuación de emergencia?

### Plan de acción ante emergencias: refugio en el lugar

Si se refugia en el lugar, ¿dónde está su área de refugio designada?

¿Dónde está la ubicación designada para los suministros de seguridad?

¿Quién es responsable de apagar los sistemas de ventilación y entrada de aire?

### Plan de acción ante emergencias: protección de bienes y equipos

Si es seguro hacerlo, ¿qué bienes o equipos deben ponerse a salvo?

¿Dónde se encuentran los bienes o equipos?

### 3.2 Prueba del plan: Instrucciones para el escenario

**1**

**Lea el Módulo 1 para conocer el escenario**

**2**

**Responda a las preguntas para la discusión sobre:**

*Plan de acción de emergencia*

*Plan de la continuidad de negocios:*

Funciones empresariales  
esenciales

Estrategias de continuidad  
Procedimientos de comunicación

**3**

**Lea el Módulo 2 para conocer el escenario**

**4**

**Responda a las preguntas para la discusión sobre:**

*Plan de la continuidad de negocios:*

Estrategias de restauración

### 3.2 Prueba del plan: Escenario 1 (Módulo 1)

## CORTES DE ENERGÍA - DENEGACIÓN DE SERVICIO POR FALLO DE EQUIPO

### Módulo 1

Jueves, 7:00 am

- Una fuerte tormenta provoca un corte de electricidad que afecta a todos en esta calle.
- La compañía eléctrica le informa de que el corte podría durar más de 48 horas, mientras trabajan para solucionar el problema.
- El corte de electricidad ha afectado a su negocio, por ejemplo:
  - Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos.
  - Provocó el fallo de los sistemas de refrigeración y congelación, poniendo en riesgo el inventario perecedero.
  - La conectividad también se ha visto afectada, ya que el corte de suministro eléctrico provocó finalmente un fallo en la red, lo que afectó a las comunicaciones internas.
  - Los proveedores no pueden realizar entregas debido a la caída de las líneas eléctricas en la calle.



## 5.1 EJERCICIO DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS PREGUNTAS PARA LA DISCUSIÓN

### INSTRUCCIONES

Use las siguientes preguntas como guía para cada escenario. Empiece leyendo el Módulo 1 y responda a las preguntas marcadas con la etiqueta roja "Módulo 1". Una vez que haya terminado el Módulo 2 y respondido a las preguntas correspondientes marcadas con la etiqueta roja "Módulo 2", responda a las preguntas correspondientes marcadas con la etiqueta roja "Módulo 3".

### PREGUNTAS PARA LA DISCUSIÓN DEL MÓDULO 2

Plan de acción ante emergencias: comunicación	
¿Quién es responsable de notificar a las personas o entidades sobre la emergencia?	
¿A quién se debe notificar y dónde se almacenará la información de contacto?	
¿Qué sistema de alerta y notificación se utilizará para comunicar esta interrupción y dónde se encuentra?	
¿Qué información debe incluirse en la notificación?	
Plan de acción ante emergencias: evacuación	
En caso de evacuación, ¿cuál es su zona de reunión designada?	



¿Dónde se encuentra la zona de asistencia para la evacuación designada dentro del edificio para empleados o clientes con movilidad reducida?	
¿Quién es responsable de ayudar a las personas con movilidad reducida?	
¿Dispone de un mapa de las rutas de evacuación de emergencia?	
Plan de acción ante emergencias: refugio de emergencia	
Si se refugia en el lugar, ¿dónde está su área de refugio designada?	
¿Dónde está la ubicación designada para los suministros de seguridad?	
¿Quién es responsable de apagar los sistemas de ventilación y entrada de aire?	
Plan de acción ante emergencias: protección de bienes y equipos	
Si es seguro hacerlo, ¿qué bienes o equipos deben ponerse a salvo?	
¿Dónde se encuentran los bienes o equipos?	



¿Cuál es el tiempo estimado que se tardaría en poner a salvo los bienes o equipos?	
Plan de acción ante emergencias: guías de respuesta	
¿Se puede seguir alguna de las guías de respuesta ante emergencias en esta situación?	
Plan de continuidad de negocios: funciones empresariales	
¿Qué funciones empresariales esenciales se ven afectadas por esta situación?	
¿Qué funciones empresariales esenciales se han identificado como críticas y de alta prioridad?	
Plan de continuidad de negocios: estrategia	
Estrategias de continuidad: ¿Qué medidas están tomando usted y su personal para continuar con las funciones empresariales críticas y altamente esenciales que se han visto interrumpidas por esta situación?	



Interdependencias: ¿Existen otras entidades que proporcionen recursos o aportaciones para estas funciones?	
Resultados: ¿Quién utiliza los resultados de estas funciones?	
Obligación: ¿Tiene la obligación de notificar a alguien que estas funciones empresariales esenciales se han visto interrumpidas?	
Plan de continuidad de negocios: sistemas de comunicación	
¿Necesita enviar un mensaje de comunicación de crisis? Si es así, ¿a quién?	
¿Cuál es su sistema principal para comunicarse internamente? ¿Y cuál es el sistema de respaldo?	
¿Cuáles son sus sistemas principales para comunicarse externamente con clientes, proveedores y reguladores? ¿Y cuáles son los sistemas de respaldo?	

### 3.2 Prueba del plan: Escenario 1 (Módulo 2)

---

## CORTES DE ENERGÍA - DENEGACIÓN DE SERVICIO POR FALLO DE EQUIPO

### Módulo 2

Domingo, 7:00 a.m

- La tormenta ha terminado y se ha restablecido el suministro eléctrico.
- Su red vuelve a estar operativa.
- Los proveedores han reanudado las entregas.



**PREGUNTAS PARA LA DISCUSIÓN DEL MÓDULO 2**

Plan de continuidad de negocios: estrategias de restauración	
Describa las estrategias de restauración necesarias para restablecer las funciones esenciales del negocio y reanudar las operaciones normales.	
¿Cuáles fueron las repercusiones financieras de esta interrupción y cómo se pueden abordar? Considere los recursos de recuperación disponibles, la cobertura del seguro y otras opciones de asistencia financiera.	

### 3.2 Prueba del plan: Informe posterior a la acción (After Action Report, AAR)

---

Objetivo	Completado sin dificultades	Completado con dificultades
1. Evaluar la capacidad de responder a una emergencia y proteger la vida y la propiedad.		
2. Evaluar la capacidad de mantener las operaciones durante una interrupción utilizando estrategias de continuidad.		
3. Evaluar la capacidad de restablecer el funcionamiento normal de las operaciones utilizando estrategias de restauración.		
4. Evaluar la eficacia de la toma de decisiones y la delegación de autoridad.		
5. Evaluar los procesos de comunicación y la capacidad de coordinación con los empleados, los clientes y los socios externos.		
6. Identificar las deficiencias en los recursos.		

- Una vez que haya terminado un escenario, rellene el **Informe posterior a la acción** (las lecciones aprendidas).
- **Compruebe** si ha sido capaz de cumplir el objetivo del ejercicio **con o sin** dificultades.

### 3.2 Prueba del plan: plan de mejora

---

- Para cualquier objetivo marcado como “**Realizado con dificultades**”, documéntelo en “**Área de mejora**”
- Identifique formas de mejorar las áreas relacionadas con el objetivo
- Asigne a un miembro del equipo la tarea de realizar las mejoras
- Actualice el **Plan de acción de emergencia** o el **Plan de la continuidad de negocios** según corresponda.

Area of Improvement (Exercise Objective)	How can this area be improved?	Responsible Team Member

# Conclusiones principales

## Posible interrupción del negocio

Conozca los peligros que podrían afectar a su negocio y comprenda los riesgos a los que se enfrenta.

**Para obtener recursos sobre evaluación de riesgos, visite [Boston.gov/emergency](http://Boston.gov/emergency)**

## Medidas de emergencia

Tome medidas inmediatas para proteger la vida y los bienes.

- Procedimientos de comunicación
- Plan de evacuación
- Refugio en el lugar
- Protección de los bienes y el equipo
- Guías de respuesta ante emergencias

## La continuidad de negocios

Utilice estrategias de continuidad para mantener las funciones esenciales del negocio y minimizar el impacto en el mismo.

Comuníquese con los empleados, proveedores, reguladores y clientes sobre los problemas y cómo se están resolviendo.

## Restauración de negocio

Utilice estrategias de restauración para que las funciones esenciales de la empresa vuelvan a funcionar con normalidad.

## 3.4 Recursos adicionales

---

Para obtener apoyo adicional, incluidos **recursos de recuperación, asistencia financiera y organizaciones locales** dedicadas a fortalecer las empresas y la resiliencia en su localidad, consulte el **Apéndice F: Recursos** del plan de la continuidad de negocios.

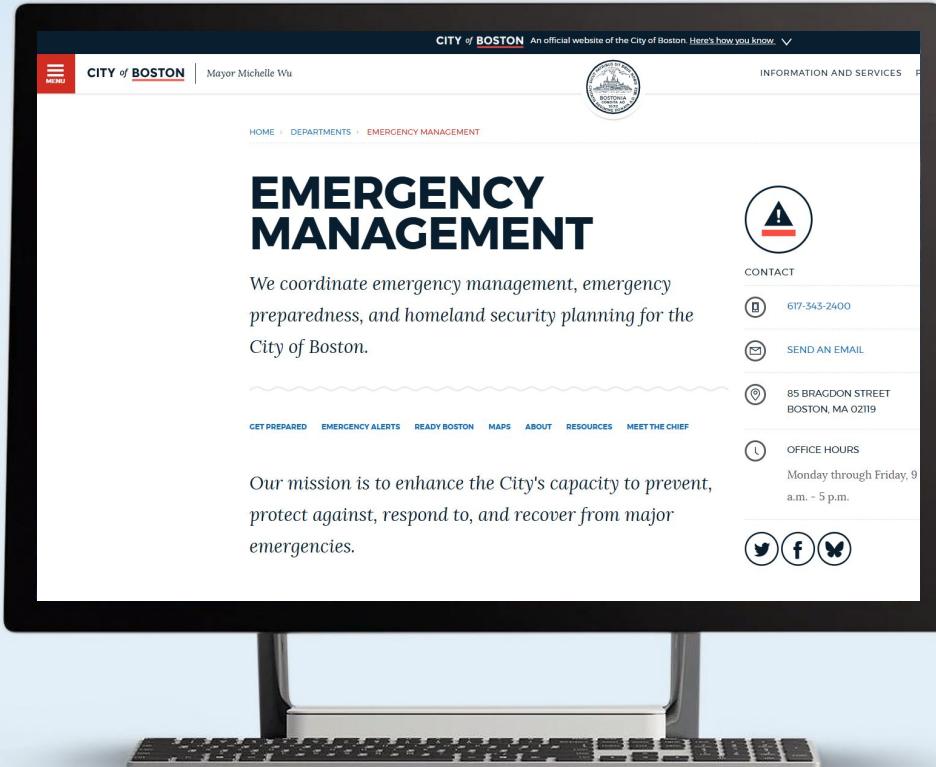
### RECURSOS PARA LA RECUPERACIÓN

- Programa nacional de seguro contra inundaciones (National Flood Insurance Program)
- Asistencia individual de FEMA (FEMA Individual Assistance)
- Préstamo por desastre de la Administración de pequeñas empresas (Small Business Administration Disaster Loan)
- Cruz Roja americana (American Red Cross)
- Disaster Assistance.gov
- Agencia de Ciberseguridad y Seguridad de las Infraestructuras (Cybersecurity + Infrastructure Security Agency)

### DISTRITOS DE MEJORA COMERCIAL Y ORGANIZACIONES MAINSTREET

- Alianza de centro de Boston (Downtown Boston Alliance)
- Distrito de mejora comercial de Greenway (Greenway Business Improvement District)
- Roxbury Main Streets
- Main Streets en el vecindario Gateway en East Boston (East Boston Gateway Main Streets)

## 3.4 Vídeos de formación



Los vídeos de formación sobre la continuidad de negocios están disponibles en [boston.gov/emergency](http://boston.gov/emergency) y YouTube.

- Panorama de la continuidad de negocios
- Plan de acción de emergencia
- Plan de la continuidad de negocios
- Formación y ejercicios



*Solicite asistencia adicional para la planificación en  
BostonRCPGP@Boston.gov.*

Para obtener consejos sobre cómo prepararse para emergencias,  
visite [Boston.gov/emergency](http://Boston.gov/emergency).

Para más información,  
visite [Ready.gov](http://Ready.gov) y descargue la aplicación de FEMA.

## Encuesta posterior al programa

---

¡Por favor, escanee el **código QR** y complete la **encuesta posterior al programa** antes de irse!

Sus comentarios son muy útiles para ayudarnos a mejorar nuestra orientación y formación para propietarios de pequeñas empresas.

¡Gracias!

