PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Nombre de la Empresa Aquí

2025

Aviso Legal

Este Plan de Acción ante Emergencias fue elaborado por la Agencia de Manejo de Emergencias de Providence (PEMA, por sus siglas en inglés) para apoyar a las empresas en el establecimiento de un programa integral de preparación, respuesta y recuperación ante desastres. Este plan no pretende reemplazar ninguna ley, regulación, norma ni requisito de la OSHA (Agencia de Seguridad y Salud Ocupacional de EE. UU.) aplicable a su empresa o instalación. Tampoco sustituye las regulaciones locales, estatales o federales, ni las normas de la industria. Debe utilizarse en conjunto con todos los requisitos legales y regulatorios pertinentes.

Esta plantilla constituye el segundo plan dentro del kit de herramientas e incluye los elementos fundamentales de un plan de continuidad de negocios. Sin embargo, cada empresa debe revisar cuidadosamente todos los requisitos pertinentes y adaptar la plantilla a sus operaciones, procesos y necesidades específicas. Puede ser necesario realizar ajustes adicionales a los sugeridos entre corchetes para desarrollar un programa eficaz y personalizado.

Ofrecido como un servicio público por la Agencia de Manejo de Emergencias de Providence (PEMA).

PROVIDENCE EMERGENCY MANAGEMENT AGENCY
591 Charles Street | 401-680-8000
www.providenceri.gov/PEMA

CONTENIDO

1. Lista de Verificación para la Planificación **4**
2. Introducción **6**
ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES 6
3. Implementación del Plan **8**
EVALUACIÓN PRELIMINAR DE DAÑOS 8
5. Procedimientos de Comunicación **9**
PLANTILLA DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS 9
SISTEMAS DE COMUNICACIÓN 10
4. Estrategias de Continuidad para Funciones Esenciales del Negocio **11**
6. Prueba y Actualización del Plan **13**
MANTENIMIENTO DEL PLAN 13
6. Apéndices **14**
Apéndice A – Identificación de Empleados 14
Apéndice B – Identificación de Proveedores y Contratistas Clave 14
Apéndice C – Identificación de Equipos 15
Apéndice D – Formulario de Evaluación Preliminar de Daños 17
Apéndice E – Distribución del Plan e Historial de Revisiones 18

Nombre de la Empresa

Dirección

Teléfono

Fecha de Última Revisión

1. Lista de Verificación para la Planificación

RECURSOS HUMANOS

- Recopilar y registrar la información de los empleados (ver Apéndice A).
- Contratos de trabajo
- Registros de capacitación
- Registros disciplinarios

INSTALACIONES

- Contrato de arrendamiento del edificio
- Contratos y registros de mantenimiento de los sistemas del edificio (climatización, iluminación, plomería, electricidad, agua caliente, seguridad contra incendios, seguridad física, servicios públicos, telecomunicaciones, gestión de energía, etc.)
- Contratos de servicios de limpieza y/o jardinería

OPERACIONES

- Procedimientos operativos estándar
- Planes de seguridad

MARKETING Y VENTAS

- Planes de marketing
- Listados de clientes
- Guías de uso de la marca

RELACIONES PÚBLICAS

- Contactos de medios de comunicación, incluyendo nombre, empresa, cargo, teléfono y correo electrónico.

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

- Lista de proveedores y contratistas clave, con información de contacto, detalles del contrato y materiales suministrados (ver Apéndice B).

EQUIPOS (NO INFORMÁTICOS)

- Inventario y registro de equipos no informáticos (ver Apéndice C).
- Registros de mantenimiento

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

- Elaborar un inventario y registro del equipo informático (ver Plan de Recuperación del Negocio)

- Documentar los programas de software esenciales y las fuentes de datos, indicando su uso y los contactos especializados
- Mantener una lista de contactos y contratistas de soporte informático, con detalles de los servicios y equipos proporcionados
- Documentación de Licencias de Software
- Documentación de Acuerdos de Servicios de Tecnología de la Información
- Documentación de Políticas de Tecnología de la Información

FINANZAS

- Mantener un directorio de contactos financieros, como contadores, asesores tributarios y representantes bancarios (ver Plan de Recuperación del Negocio)
- Declaraciones de impuestos
- Facturas
- Estados de cuenta bancarios
- Registros de nóminas

SEGUROS

- Contactos de seguros con tipos de pólizas y notas (ver Plan de Recuperación del Negocio).

LEGAL

- Mantener una lista de asesores legales y contactos de bufetes de abogados
- Licencias comerciales
- Estatutos de constitución (documento legal que establece oficialmente una corporación en EE. UU., incluyendo su nombre, propósito, dirección y directores iniciales)
- Contratos
- Pólizas de seguro

CUMPLIMIENTO (REGULACIONES Y SEGURIDAD)

- OSHA (Agencia de Seguridad y Salud Ocupacional de EE. UU.)
    - Procedimientos de notificación en caso de emergencias.
    - Procedimientos claros de evacuación y asignación de responsabilidades.
    - Métodos para verificar la ubicación de los empleados después de una evacuación.
    - Procedimientos de rescate y atención médica.
    - Sistemas de alarma para empleados y programas de capacitación.
    - Revisión periódica del Plan de Acción ante Emergencias.
- Permisos Ambientales

2. Introducción

El Plan de Continuidad de Negocios identifica los posibles impactos en la empresa y establece estrategias para mantener las funciones esenciales y restablecer las operaciones normales. Se desarrolla bajo el supuesto de que las funciones clave del negocio seguirán siendo posibles, de que se ha delegado la autoridad correspondiente y de que existen los recursos necesarios para aplicar las estrategias aquí presentadas.

Este Plan de Continuidad de Negocios establece un enfoque claro y práctico para:

- **Preparación:** Identificar las funciones clave de la empresa, evaluar posibles interrupciones, fijar tiempos de recuperación, determinar necesidades de espacio, analizar dependencias, calcular costos y definir los recursos necesarios para mantener las operaciones.
- **Continuidad de las Operaciones**: Implementar estrategias operativas que permitan seguir con las funciones clave aún durante una interrupción.
- **Reconstitución y Consideraciones de Recuperación:** Este plan facilita la restauración total de las operaciones y aborda los impactos de las interrupciones, garantizando la recuperación y estabilidad de la empresa a largo plazo.

El plan forma parte de un kit de herramientas de continuidad del negocio que incluye guías de planificación, un Plan de Acción ante Emergencias, Guías de Respuesta ante Emergencias y recursos de capacitación. Los documentos que lo conforman son: (1) Plan de Acción ante Emergencias, (2) Plan de Continuidad del Negocio, (3) Plan de Recuperación del Negocio.

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

Propietario del Plan

(Responsable) estará a cargo del Plan de Continuidad del Negocio (BCP, por sus siglas en inglés) de **(Nombre de la empresa).**

Esta persona coordinará con los recursos internos, como la Gerencia, y con los proveedores contratados, para asegurar que todos estén preparados para responder según lo establecido en este plan. También será responsable de mantener los registros de capacitación relacionados y de programar pruebas periódicas con las partes interesadas correspondientes.

Equipo de Continuidad del Negocio

Durante una activación de emergencia, el Equipo de Continuidad del Negocio tendrá como objetivos:

- Verificar las funciones del negocio afectadas y su estado actualizado.
- Coordinar y alinear los esfuerzos para restaurar las funciones del negocio.
- Iniciar los procesos de Gestión de Incidentes.

- Poner en marcha procesos de negocio alternativos o modificados.
- Coordinar con la gerencia y/o autoridades para proporcionar actualizaciones e información.
- Dar seguimiento a los Objetivos de Tiempo de Recuperación (RTO, por sus siglas en inglés).
- Restablecer los procesos del negocio hasta recuperar su funcionamiento normal.

Cargo	Nombre	Correo electrónico	Teléfonos (Trabajo y Personal)

3. Implementación del Plan

Protocolo de Activación

En caso de una emergencia o situación de crisis, (**Persona(s) Responsable(s)**) está(n) autorizado(s) para contactar a **(Autoridad Aprobadora)** e iniciar este plan.

Para efectos de este plan, se considera situación de crisis cuando:

1. existe una interrupción grave, incertidumbre o amenaza que afecta de forma fundamental a las operaciones; o
2. se presenta una emergencia repentina o inminente que se espera genere impactos en el negocio.

EVALUACIÓN PRELIMINAR DE DAÑOS

La Evaluación Preliminar de Daños permite documentar los daños, medir su impacto y estimar el costo de las reparaciones. Organizar y priorizar esta información permitirá contar con ella si se necesita para una declaración de desastre.

1. **Priorizar la Seguridad**
   - Espere la autorización oficial antes de reingresar al sitio (si corresponde).
   - Use el equipo de protección adecuado y verifique la presencia de riesgos o peligros.
2. **Documentar los Daños**
   - Tome fotografías y videos claros de todas las áreas, equipos e inventarios afectados.
   - Anote la ubicación, el alcance y la posible causa de los daños.
3. **Evaluar y Clasificar**
   - Identifique qué se ha dañado: estructura, equipos, inventario, servicios básicos, etc.
   - Clasifique los daños según las siguientes categorías.
4. **Notificar a los Contactos Clave**
   - Siga el Plan de Comunicación en Situaciones de Crisis para informar al equipo y a los proveedores sobre el estado de las instalaciones y equipos.
5. **Reportar y Presentar Reclamos**
   - Envíe la documentación a la compañía de seguros y a las agencias correspondientes. Consulte las secciones de Seguros y Finanzas en el Plan de Recuperación del Negocio.
6. **Actualizar el Plan de Continuidad del Negocio**
   - Revise y actualice las estrategias de respuesta y recuperación según las lecciones aprendidas.

(D) Destruido pérdida total, inhabitable de manera permanente	**(M) Mayor** inhabitable, requiere reparaciones extensas que demorarán más de 30 días	**(M) Menor** inhabitable, reparaciones que pueden completarse en menos de 30 días	**(A) Afectado** sin daños estructurales, habitable sin necesidad de reparaciones

5. Procedimientos de Comunicación

Utilice la siguiente Plantilla de Comunicación en Situaciones de Crisis para asegurar que la información se comparta de forma clara, oportuna y coherente con empleados, clientes, proveedores clave, contratistas y autoridades reguladoras durante una interrupción. Emplee los sistemas de comunicación indicados en este plan.

Consulte los Apéndices A y B para obtener la información de contacto.

PLANTILLA DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

Asunto: Actualización Importante sobre [Interrupción / Emergencia en el Negocio]
Estimado [Empleado / Cliente / Proveedor / Contratista / Regulador],

Le informamos que se ha producido una interrupción que está afectando nuestras operaciones. Actualmente estamos enfrentando [describir la interrupción o emergencia].

Acciones que estamos tomando:

- [Explique las medidas específicas que se están aplicando para resolver la situación].
- [Incluya, de ser posible, un tiempo estimado para la solución].
- [Mencione soluciones temporales o servicios alternativos habilitados].

Cómo Puede Ayudarnos:

Para gestionar esta situación de la mejor manera, le pedimos lo siguiente:

- [Indique con claridad las acciones que el destinatario debe realizar, como usar medios de contacto alternativos o prever posibles retrasos].
- [Resalte plazos críticos o información esencial que deban tener en cuenta].

¿Dudas o Consultas?

Si necesita más información, por favor comuníquese con [información de contacto correspondiente]. Agradecemos su comprensión y apoyo, y le aseguramos que continuaremos enviando actualizaciones conforme avance la situación.

Atentamente,
[Su Nombre]

[Su Cargo]

[Nombre de la Empresa]

[Información de Contacto]

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

Necesidad de Comunicación	Sistema/Herramienta Principal	Sistema/Herramienta de Respaldo	Notas / Indicaciones
Comunicación Interna	[Indique Sistema/Herramienta, por ejemplo: Slack, Teams, mensajes grupales, correo electrónico, sistema de notificación masiva, CMS del sitio web, línea de soporte.]	[Indique Sistema/Herramienta.]	[Incluya cualquier nota o indicación adicional sobre este sistema de comunicación.]
Comunicación Externa *(Clientes / Proveedores / Contratistas / Reguladores)*	**Comunicación con Clientes**		
	Comunicación con Proveedores		
	Comunicación con Contratistas		
	Comunicación con Reguladores		

4. Estrategias de Continuidad para Funciones Esenciales del Negocio

A continuación se presentan las funciones del negocio más urgentes, críticas y esenciales, que impulsan los productos, servicios o resultados clave fundamentales para la empresa. Estas funciones no pueden interrumpirse por mucho tiempo sin poner en riesgo los ingresos, la confianza y el respeto de clientes y partes interesadas, o la continuidad del negocio. Además de destacar los aspectos principales de cada función esencial, a continuación se detallan las estrategias de continuidad para mantener las operaciones durante una interrupción, según el orden de Prioridad de Recuperación asignado a cada función.

** Para más información sobre contactos, equipos, proveedores y contratistas clave, información financiera y seguros, consulte los Apéndices al final de este documento.*

Función Esencial del Negocio: [Inserte el nombre de la función esencial del negocio] Detalles / Instrucciones:	
Prioridad de Recuperación • Crítica • Alta • Media • Baja	**Objetivo de Tiempo de Recuperación** [Determine el tiempo máximo permitido para reanudar esta función después de una interrupción.]
Quién está a cargo de esta función Gerente/Supervisor: Personal Adicional: Proveedores/Contratistas:	**Quién puede actuar como reemplazo o respaldo** Gerente/Supervisor: Personal Adicional: Proveedores/Contratistas:
Breve descripción de cómo ejecutar esta función [Describa cómo realizar la función paso a paso]	
Capacitación Requerida [Incluya detalles.]	**¿Qué se necesita para desempeñar esta función?** Equipo: Registros/Reportes: Suministros: Servicios Básicos (agua, electricidad, gas, etc.): Espacio:
Dependencias externas / Conexiones [Indique otras entidades que proveen recursos o insumos para esta función.]	**Usuarios de los resultados de esta función** [Indique qué personas o grupos se benefician de los resultados de esta función.]
Ubicación Principal	**Ubicación Alterna**

[Especifique la ubicación principal donde se realiza esta función.]	[Especifique la ubicación alterna para esta función.]
Obligación ● Ninguna ● Legal ● Contractual ● Regulatoria ● Financiera	**Pérdidas económicas (o multas) si esta función no se realiza** [Escriba el monto estimado.]
Estrategias de Continuidad	
Cuando no se Puede Acceder a la Instalación	[Describa los pasos para mantener las operaciones si no se puede acceder a la instalación.]
Falta de Servicio por Reducción de Personal:	[Describa los pasos para mantener las operaciones durante una interrupción si hay una disminución en el personal disponible.]
Falta de Servicio por Falla de Equipo o Sistema:	[Describa los pasos para mantener las operaciones durante una interrupción si ocurre una falla en un equipo o sistema.]

**** Duplique esta tabla para cada función esencial del negocio identificada en su organización.***

6. Prueba y Actualización del Plan

MANTENIMIENTO DEL PLAN

El plan se revisa **[frecuencia]** o después de un ejercicio, una interrupción o un cambio importante en el negocio. Se actualiza según sea necesario para reflejar los riesgos, estrategias, recursos y responsabilidades actuales. Los cambios al plan serán autorizados por **[responsable de la autorización]** y distribuidos a **[destinatarios]**.

Todas las modificaciones se documentan en el Apéndice F.

CAPACITACIÓN Y EJERCICIOS DEL PLAN

La capacitación del plan es impartida por **[persona responsable]** para garantizar que todo el personal con responsabilidades asignadas en el mismo plan esté preparado y comprenda sus funciones. La capacitación se realiza:

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

Los ejercicios basados en escenarios se realizan **[frecuencia]** por **[persona responsable]** para evaluar la efectividad del plan. Ejemplos de estos ejercicios se incluyen en el kit de herramientas de continuidad.

Toda la capacitación y los ejercicios se registran, y los archivos se conservan en **[área designada]**. **[Persona responsable]** es responsable de elaborar un plan de mejora para abordar las brechas detectadas y de actualizar el plan según los resultados obtenidos.

6. Apéndices

Apéndice A - Identificación de Empleados

Ítem	Información del Empleado
Nombre del Empleado	[Escribir Nombre.]
Cargo	**[Escribir Cargo.]**
Funciones Esenciales del Negocio de la que el Empleado es Responsable	**[Escribir las Funciones Esenciales del Negocio de las que el empleado es responsable.]**
Teléfono Móvil del Empleado	**[Escribir número de teléfono preferido.]**
Correo Electrónico del Empleado	**[Escribir correo electrónico preferido.]**
Necesidades/Consideraciones Especiales	**[Escribir cualquier adaptación especial que requiera este empleado.]**
Certificaciones/Licencias	**[Indicar todas las certificaciones y/o licencias que posee este empleado.]**
Contacto de Emergencia	**[Escribir nombre y número de teléfono.]**
Notas	

**Duplique esta tabla para cada empleado dentro de su organización que sea necesario para llevar a cabo las Funciones Esenciales del Negocio.*

Apéndice B – Identificación de Proveedores y Contratistas Clave

Ítem	Información del Interesado
Tipo de Contacto	• Proveedor/Contratista Actual • Proveedor/Contratista de Respaldo
Nombre de la Empresa (si aplica)	**[Escribir nombre de la empresa.]**
Número de Cuenta	[Escribir número de cuenta activo.]
Funciones Esenciales del Negocio de las que el Proveedor/Contratista es Responsable	**[Escribir las Funciones Esenciales del Negocio que esta empresa facilita y los materiales o servicios que provee.]**
Dirección	[Escribir dirección.]
Ciudad, Estado, Código Postal	[Escribir Ciudad, Estado, Código Postal.]

Teléfono de la Empresa	[Escribir número de teléfono preferido.]
Sitio Web de la Empresa	[Escribir sitio web de la empresa.]
Contacto Principal	**[Escribir Nombre.]**
Cargo del Contacto Principal	**[Escribir Cargo.]**
Teléfono Móvil	[Escribir número de teléfono preferido.]
Correo Electrónico	[Escribir correo electrónico preferido.]
Contacto Alternativo	**[Escribir Nombre.]**
Cargo del Contacto Alternativo	**[Escribir Cargo.]**
Teléfono Móvil	[Escribir número de teléfono preferido.]
Correo Electrónico	[Escribir correo electrónico preferido.]

**Duplique esta tabla para cada proveedor o contratista clave que sea necesario para garantizar la continuidad de las Funciones Esenciales del Negocio.*

Apéndice C – Identificación de Equipos

Ítem	Información del Equipo
Nombre	**[Escribir el nombre del equipo.]**
Usuario u Operador Principal	**[Escribir el nombre del empleado o del equipo de trabajo principalmente responsable de usar u operar el equipo.]**
Número de Serie	[Escribir el número de serie o el identificador único del equipo.]
Número de Modelo	[Escribir el número de modelo del equipo.]
Fecha de Compra	[Escribir la fecha en que se compró el equipo.]
Costo	[Escribir los costos relacionados, por ejemplo: mantenimiento o reemplazo.]
Ubicación	[Especificar dónde se guarda o se usa el equipo actualmente.]
Equipo de Respaldo o Repuesto	[Indicar si existe equipo de repuesto o de respaldo y dónde se encuentra.]
Funciones Esenciales del Negocio	[Indicar las Funciones Esenciales del Negocio que dependen de este equipo.]

Estado de la Garantía	[Indicar si el equipo aún tiene garantía.]
Instrucciones de Uso	[Indicar las instrucciones o manuales importantes para usar el equipo.]
Fabricante	[Escribir el nombre de la empresa fabricante.]
Contacto de la Empresa	[Escribir el nombre del contacto de la empresa.]
Teléfono Móvil	[Escribir el número de teléfono preferido.]
Correo Electrónico	[Escribir el correo electrónico preferido.]

**Duplique esta tabla para cada equipo que su organización necesite para realizar las Funciones Esenciales del Negocio.*

Apéndice D – Formulario de Evaluación Preliminar de Daños

Visite el [sitio web de FEMA]() para obtener información adicional y acceder a los formularios de Evaluación Preliminar de Daños.

Preliminary Damage Assessment Form								
Facility		Area		Date		Assessor		
Type of Structure		Status		Depth of Water		Other Conditions		
Were injuries caused?			Y [ ]	N [ ]	Report Filed?		Y [ ]	N [ ]
Injuries Impacted:		Employee [ ]		Customer [ ]		Vendor / Supplier [ ]		
Equipment								
Equipment Present					Equipment Status			
Merchandise								
Merchandise Present					Merchandise Status			
Overview								
Were photographs taken?			Y [ ]	N [ ]	Number of Photos:			
Is there video/ CCTV footage?			Y [ ]	N [ ]	Hours Saved:			
Is there obvious structural damage?				Y [ ]	N [ ]	Fire?	Y [ ]	N [ ]
Description of damage:								
Notes								
Local Preliminary Determination								
	D		**Maj**		**Min**		**A**	
Assessor's Signature:								
Manager Signature:								

Apéndice E – Distribución del Plan e Historial de Revisiones

Distribución y Acceso al Plan

El Plan se entregará a los miembros del equipo de respuesta ante emergencias y a los jefes de área. La copia maestra del documento será conservada por el líder del equipo de respuesta ante emergencias. El plan estará disponible para que todos los empleados puedan consultarlo.

Se recomienda guardar varias copias impresas para que los miembros del equipo tengan acceso rápido a funciones, responsabilidades, tareas e información de referencia cuando el plan se active. Además, debe almacenarse una copia electrónica en un sitio web seguro y accesible, que permita el ingreso de los miembros del equipo en caso de que los servidores de la empresa no estén disponibles.

Historial de Revisiones

Revisión	Fecha	Descripción de los Cambios	Autorización
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			