

Respuesta a Incidentes

El Rol del Profesional en Continuidad de Negocio

El profesional en continuidad de negocio hará lo siguiente:

1. Identificar las directrices de preparación para emergencias y respuesta a incidentes aplicables
2. Identificar tipos potenciales de incidentes que pueden ocurrir y los impactos que pueden generar
3. Identificar las capacidades de respuesta necesarias
4. Revisar los procedimientos de respuesta a incidentes existentes y evaluar las capacidades para proteger la vida, la propiedad y el medio ambiente
5. Recomendar el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de incidentes para el comando, control y coordinación de personal y recursos durante las actividades de respuesta a incidentes
6. Revisar y coordinar los planes y procedimientos de respuesta a incidentes con el personal y las organizaciones pertinentes, según sea apropiado

1. Identificar las Directrices de Preparación para Emergencias y Respuesta a Incidentes Aplicables

- a. Salud y seguridad de vida
- b. Prevención de incendios
- c. Regulaciones requeridas por:
 - Federal
 - Estado
 - Provincial
 - Condado
 - Parroquia
 - Tribal

- Gobiernos Locales

2. Identificar Potenciales Tipos de Incidentes y los Impactos Resultantes

2.1 Para cada tipo de incidente, identifique potenciales escenarios que pueden resultar:

- 2.1.1 El origen o ubicación y si el evento fue interno o externo
- 2.1.2 El alcance o magnitud
- 2.1.3 El área de impacto

2.2 Para cada tipo de incidente, identifique los impactos potenciales que incluyen:

- Damnificados
- Daño a la propiedad
- Contaminación ambiental

3. Identificar las Capacidades de Respuesta Necesarias

3.1 Protección de la seguridad de vida

- Evacuación, refugio, refugio en el lugar, encierro
- Conteo del personal
- Médico (triage, primeros auxilios, CPR / AED, transporte)
- Búsqueda y rescate

3.2 Protección de la propiedad

Instalaciones, conservación de propiedad, extinción de incendios

3.3 Prevenir la contaminación ambiental

Contención de materiales peligrosos

4. Revisar los Procedimientos de Respuesta a Incidentes Existentes

4.1 Realice un proceso de recolección de información

4.1.1 Identificar las capacidades de respuesta requeridas para proteger la vida, la propiedad y el medio ambiente

4.1.2 Identificar y establecer relaciones con departamentos internos y agencias externas con responsabilidad en la preparación para emergencias y respuesta a incidentes

4.1.3 Reúna los procedimientos de respuesta a incidentes de los departamentos internos y aquellos con responsabilidad asignada

4.1.4 Reúna procedimientos de respuesta a incidentes y descripción de las capacidades de respuesta de fuentes externas

4.1.5 Contactar a las agencias públicas para identificar requisitos, prácticas y recursos, y para establecer relaciones de enlace

4.2 Conducir una evaluación de las necesidades de recursos

- Identificar los recursos necesarios para proteger la vida, la propiedad y el medio ambiente
- Identificar el personal interno y externo

- Identificar los sistemas y equipos disponibles para la respuesta al incidente

4.3 Verificar que la ayuda mutua o los acuerdos de asociación estén documentados

4.4 Revisar los planes de respuesta a incidentes (abordar el peligro o el monitoreo de amenazas, detección de incidentes, informes, alerta de primeros auxilios, etc.)

4.5 Identificar discrepancias y / o brechas entre los requisitos identificados y las capacidades

Recomendar el Desarrollo o la Mejora de los Procedimientos de Respuesta a Incidentes

Desarrolle y / o mejore los procedimientos para proteger:

- Vida
- Propiedad
- Ambiente
- Datos sensibles

Protección de la Seguridad de Vida

1. Advertencia - Establecer una capacidad para advertir al personal de inmediato
2. Acciones de protección - Organizar equipos(s) y establecer procedimientos para evacuar, refugiarse o refugiarse en el lugar
3. Rescate - Haga arreglos para una capacidad de rescate competente para proporcionar servicios de rescate
4. Monitoreo de respuesta de notificación y notificación - Comunicarse con partes interesadas internas y externas.
5. Conteo - Establecer una capacidad para dar de cuenta de la seguridad y el bienestar del personal
6. Médico - Asegúrese de que exista una capacidad que cumpla con los reglamentos para administrar rápidamente primeros auxilios o tratamiento médico y transportar a los enfermos o heridos
7. Asesoramiento - . Identificar o proporcionar acceso a profesionales de salud mental
8. Seguridad - Mantener o proporcionar seguridad en el sitio, la construcción o el área para la protección del personal, los activos físicos y la información durante y después de un incidente

Protección de la Propiedad

Establecer procedimientos, documentar planes y proporcionar recursos:

1. Para preparar instalaciones para eventos esperados o identificados
2. Para supervisar sistemas de construcción, servicios públicos y equipos
3. Para estabilizar el incidente
4. Para salvaguarda, limpieza y mitigación de pérdidas después de un incidente de daños a la propiedad
5. Para proporcionar información con respecto a:
 - Capacidad
 - Disponibilidad

- Restauración de la infraestructura requerida para operar la instalación

Protección del Medio Ambiente

1. Compilar una lista de inventario de materiales peligrosos
Asegurar que las hojas de datos de seguridad (Safety Data Sheets - SDS) hayan sido compiladas
2. Establecer capacidades y proporcionar recursos para minimizar los posibles impactos ambientales
3. Documentar sistemas de procesos, tanques, tuberías y / o contención de materiales peligrosos:
 - Establecer procedimientos para prevenir derrames o liberaciones
 - Desarrollar planes para estabilizar un incidente
 - Asegurar que el personal capacitado esté disponible para trabajar el incidente
 - Evaluar el tiempo para reparar

Comunicación de Crisis

1. Coordinar la planificación de comunicaciones de crisis entre personal de comunicaciones de emergencia y crisis
2. Identifique al (a los) vocero (s) autorizado (s) por el liderazgo para hablar en nombre de la entidad a las partes interesadas

Evaluación de Daños

1. Los planes de emergencia deben incluir procedimientos para el análisis de la situación y la evaluación de daños
2. Identificar personal calificado para evaluar los efectos del incidente sobre las operaciones y la propiedad
3. Organice un equipo de evaluación de daños y desarrolle un método para:
 - Facilitar la pronta identificación del daño
 - Evaluar los efectos de la interrupción / disrupción
 - Evaluar protocolos para comunicar informes de situación a la gerencia y a otros

5. Recomendar el Desarrollo de un Sistema de Gestión de Incidentes

Desarrollar y ayudar con la implementación de un sistema de gestión de incidentes que define:

- Títulos y roles organizacionales
- Líneas y sucesión de autoridad

- 5.1 Documentar procedimientos para evaluación y escalamiento
- 5.2 El informe de incidentes debe incluir actualizaciones de análisis de situación inicial y periódica
- 5.3 Un centro de operaciones de emergencia físico o virtual (emergency operations center - EOC)

- 5.4 El EOC debería dimensionarse para albergar el número previsto de personas y estar equipado para soportar la ocupación durante la duración de los tipos de incidentes identificados
- 5.5 El EOC debe estar equipado con capacidades de comunicación completas (página siguiente)
- 5.6 Las comunicaciones durante un incidente deben documentarse en la medida de lo posible y práctico
- 5.7 Los procedimientos operativos deberían incluir la gestión y las operaciones de la EOC, incluidas las comunicaciones y el flujo de información, y el cierre de la EOC cuando corresponda

Capacidades de Comunicaciones

- Radio de dos vías
- Email
- Mensaje de texto
- Teléfonos móviles
- Teléfono antiguo simple (POT)
- Comunicaciones inalámbricas de voz y datos
- Otros:
 - » - Internet
 - » - Sistemas de notificación de emergencia
 - » - Operadores de radioaficionados

Las capacidades de comunicación deben incluir la capacidad de recopilar información, coordinar actividades y difundir instrucciones e información.

Estructura del Equipo de Gestión de Incidentes

Equipo de gestión de incidentes: propietario del incidente (operativo)	Equipo de gestión de crisis - Líder de incidente (estratégico)	Partes interesadas clave - Comunicador de incidentes
Servicios de Tecnología	Operaciones comerciales / Líder COO	Gestión del centro de llamadas
Instalaciones / Bienes Raíces	Servicios de Tecnología CTO	Gestor de Operaciones
Seguridad Física	Finanzas CFO	Planeadores de Continuidad de Negocio
Seguridad de la Información	Recursos Humanos	Líderes del Negocio
Gestión Regional	Bienes Raíces	
Centro de Soporte de Tec.	Legal/Cumplimiento CLC	
Planificación / Líder de Contingencia	Comunicaciones Corporativas	
Recursos Humanos	Planeación de Contingencia	
	Riesgo y Seguros	

6. Coordinación de la Revisión de Procedimientos de Incidentes con los Miembros de Primera Respuesta

6.1 Identifique los documentos tales como los utilizados para la prevención de incendios y los planes de manejo de materiales peligrosos, que deben presentarse a las agencias públicas para mantener el cumplimiento de las regulaciones aplicables

6.2 Apoyar con la coordinación de planes y procedimientos de respuesta con agencias públicas y recursos externos

¿Interrupción o Desastre?

INTERRUPCIÓN	DESATRE <i>Incidente</i>
< RTO	Incidente ≥ RTO
Los impactos son limitados y controlados	Los impactos son extensos y fuera de control
Interrupción < \$ € £ ¥	Desastre > \$ € £ ¥

Un desastre es una crisis para la organización. Para obtener los mejores resultados, sus líderes deben saber cómo gestionar durante una crisis.

Fases de Continuidad de Negocio



Respuesta a Incidente

Crea una respuesta segura y efectiva a las emergencias:

- Definir las situaciones potenciales
- Definir la respuesta y los controles para un tipo específico de incidentes
- Determine los planes de respuesta específicos de cada sitio e incidente

El Equipo de Respuesta a Incidentes



Materiales peligrosos:

Lucha contra incendios:

Conservación de la propiedad:

Seguridad:

Médico:

Rescate:

Procedimientos de Escalación

- Proporcionar directrices estructuradas a los equipos de respuesta y recuperación en una situación de emergencia
- Proporcionar alternativas viables para seleccionar acciones de recuperación apropiadas para ayudar a restablecer las operaciones normales
- No establece acciones predeterminadas para cada posible causa de interrupción

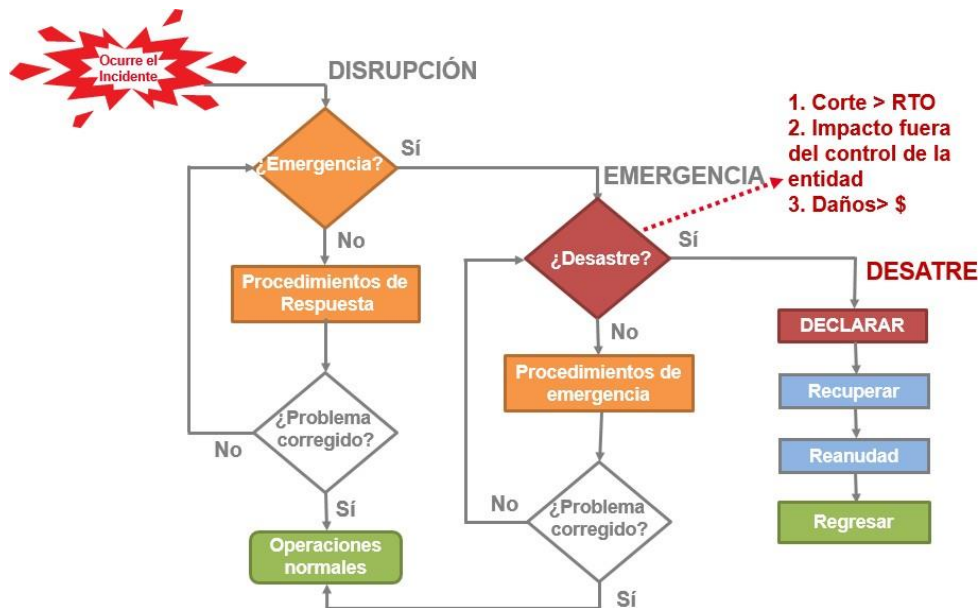
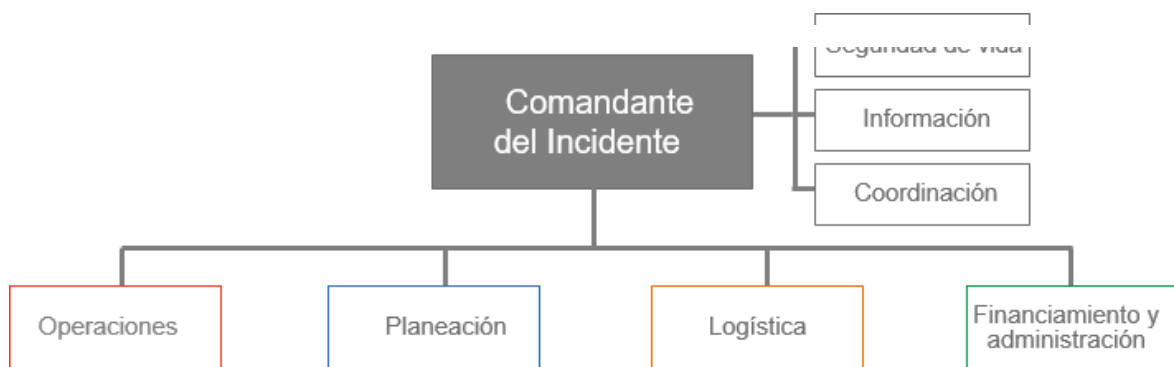


Tabla de Organización de ICS



Cambio de Roles de Comando y Control

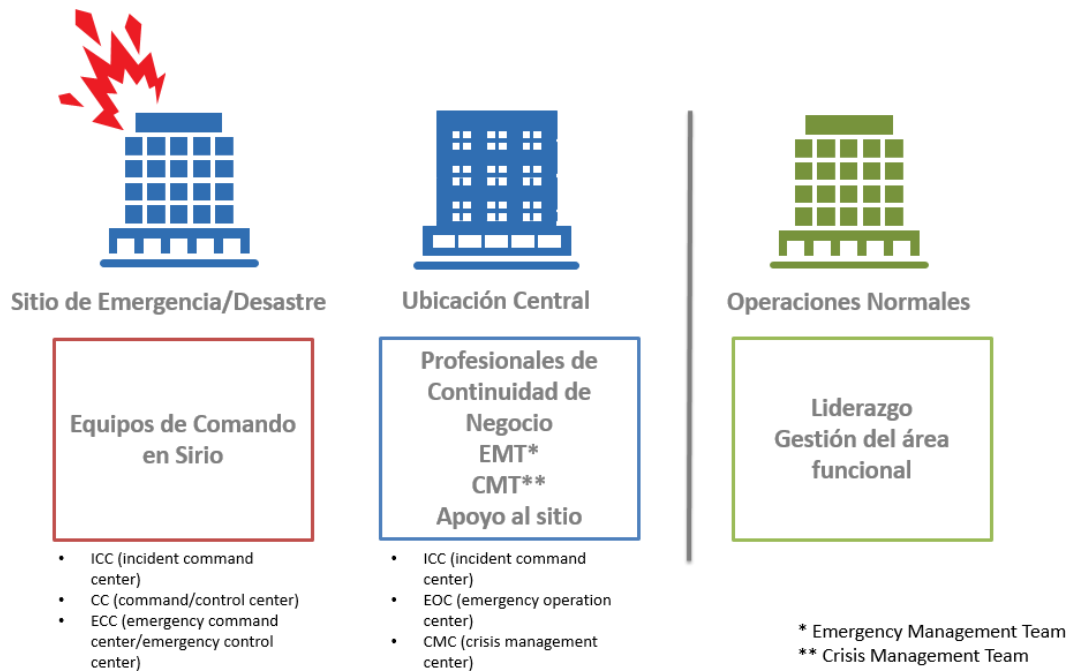
Operaciones del Día a Día

Durante un Incidente

Organización normal de la entidad

“Negocio	usual”
Comité	DirectivoGerentes de la Entidad

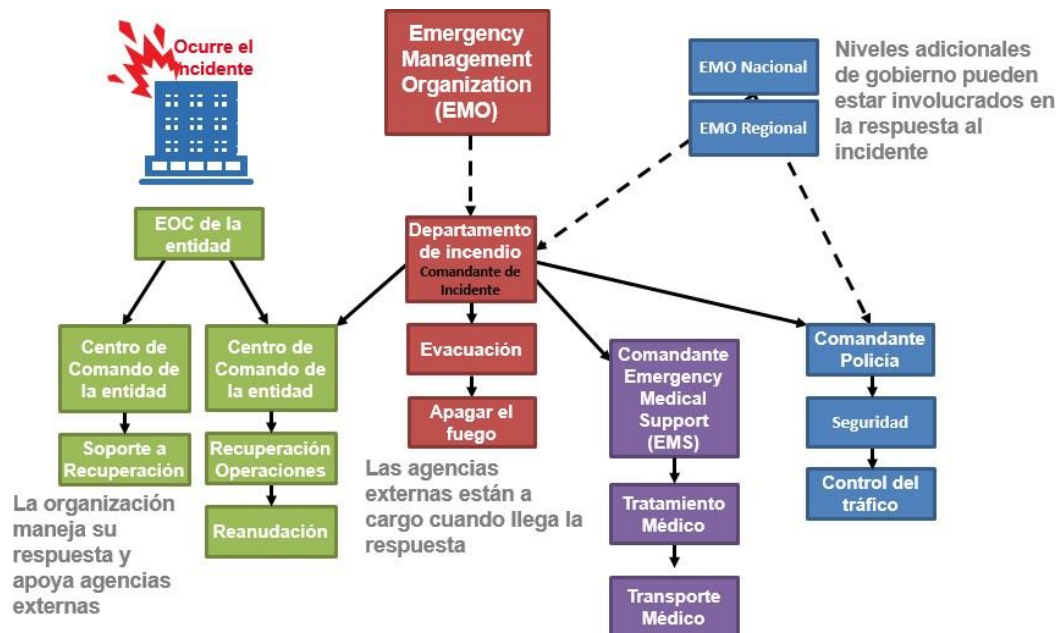
Personal en el Momento de un Desastre



Flujo de Comunicación



Comando Unificado



Coordinar Planes con Agencias Externas

Agencia		Planes a revisar
Bomberos	Local	• Evacuación • Fuego • Hazmat • Rescate • Amenaza de bomba • Paquete sospechoso • Eventos especiales
Comité local de planificación de emergencias	Local o regional	• Materiales peligrosos
Cumplimiento de la ley	Local, estatal	• Amenaza de bomba • Paquete sospechoso • Conflictos laborales • Disturbio civil • Eventos especiales
Servicios médicos de emergencia	Ambulancia, paramédicos, departamento de bomberos, servicio privado	• Emergencias médicas • Hazmat
Gestión de emergencia	Local	• Huracán • Tornado • Terremoto • Inundación • Desastres regionales

Conceptos Importantes

Procedimientos para proteger la vida, la propiedad y el medio ambiente

Plan de activación

Sistema de gestión de incidentes (IMS) y centro de operaciones de emergencia (EOC)

Procedimientos de escalación y notificación

Evaluación de daños