

# **PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA PROCESO IMAGEN INSTITUCIONAL**

**Protocolos para acciones inmediatas  
ante urgencias por eventos con riesgo  
de afectar la continuidad del negocio  
de ELECTROPERU S.A.**

**Diciembre 2021**



<b>RESPONSABLE DEL PLAN:</b> Rene Garagorri Reyes Subgerente de Imagen y Responsabilidad Social	<b>RESPONSABLE DE LA CUSTODIA DEL PLAN:</b> Rene Garagorri Reyes Subgerente de Imagen y Responsabilidad Social
<b>LIDERE DE RECUPERACIÓN DEL PLAN</b> Rene Garagorri Reyes Subgerente de Imagen y Responsabilidad Social	<b>COORDINADOR DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO</b> Luís Garrido Martínez Subgerente de Planeamiento y Control de Gestión



## INDICE

1.	OBJETIVO.....	4
2.	ALCANCE DEL PLAN.....	4
3.	BASE LEGAL.....	4
4.	GENERALIDADES .....	5
4.1.	GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	5
4.2.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CRISIS .....	6
4.3.	ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	6
5.	ESQUEMA GENERAL DE CONTINUIDAD EN ELECTROPERU S.A.....	7
6.	FUNCIONES DE IMAGEN INSTITUCIONAL.....	8
7.	FASE ANTES: ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN .....	8
8.	FASE DURANTE: ACTIVIDADES DE RESPUESTA Y DE OPERACIÓN ALTERNA.....	10
8.1.	ACTIVIDADES DEL LÍDER DE RECUPERACIÓN (LR) .....	10
8.2.	ACTIVIDADES DEL EQUIPO DE RECUPERACIÓN.....	12
9.	FASE DESPUÉS: ACTIVIDADES DE RESTAURACIÓN Y RETORNO .....	14
10.	CANTIDAD DE PERSONAL POR ROL Y PRIORIDAD (RTO).....	15
11.	RECURSOS REQUERIDOS.....	15
11.1.	PERSONAL ASOCIADOS POR ROL .....	15
12.	RECURSOS ASOCIADOS AL PROCESO .....	17
12.1.	RECURSOS DE OPERACIÓN .....	17
12.2.	APLICACIONES Y SISTEMAS .....	18
12.3.	REGISTROS VITALES.....	18
13.	DEPENDENCIAS DEL PROCESO.....	18
14.	LISTA DE PROVEEDORES .....	19
15.	ARBOL DE LLAMADAS.....	20
16.	INFORMACIÓN DE CONTACTO DE PERSONAL CRÍTICO .....	20



## OBJETIVO

El Plan de Continuidad de Imagen Institucional tiene como principal propósito el guiar las acciones de coordinación del equipo de recuperación para restablecer sus procesos críticos dentro de los Tiempos de Recuperación Objetivo (RTO) establecidos. Esto se realizará a través de un conjunto de actividades predefinidas que enlazan los distintos elementos del Programa de Continuidad de la organización.

## 1. ALCANCE DEL PLAN

Los procesos incluidos en el alcance del presente Plan corresponden a aquellos identificados como prioridad 1 y 2, por los responsables del área durante el Análisis BIA, los mismos que se listan a continuación:

Proceso Nivel 0	Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Prioridad	RTO (hrs)
Imagen Institucional	Gestión de Comunicaciones	Gestión de Comunicación Interna	1	2
		Gestión de Comunicación Externa	1	2

El nivel mínimo aceptable de entrega de servicio (MBCO) de Imagen Institucional es resguardar la imagen y reputación de la empresa a través de una comunicación oportuna a todas las partes involucradas (internas y externas), durante una situación de crisis y retorno a la normalidad.

## 2. BASE LEGAL

Para la elaboración del presente Plan se han considerado los siguientes elementos:

- Manual Metodológico Corporativo para la Implementación de la Continuidad Operativa - FONAFE
- RM 028 – 2015 PCM Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa de las entidades públicas en los tres niveles de gobierno
- ISO 22301:2019 (Requisitos de los Sistemas de Gestión de Continuidad del Negocio)
- Guía de Buenas Prácticas del BCI (Business Continuity Institute - Instituto de Continuidad del Negocio) versión 2018



### 3. GENERALIDADES

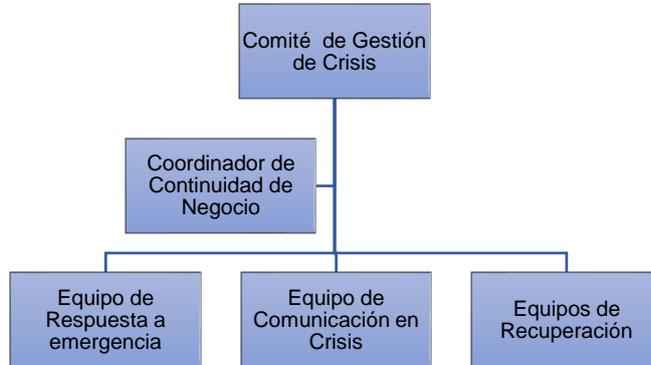
#### 3.1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Término	Definición	Fuente
<b>Crisis</b>	Una situación con un alto nivel de incertidumbre que interrumpe las actividades críticas y/o la credibilidad de una organización, por lo que requiere urgente acción.	ISO 22301
<b>Incidente</b>	Situación que podría ser, o podría dar lugar a, una interrupción, pérdida, emergencia o crisis.	ISO 22301
<b>MBCO (Minimum Business Continuity Objective)</b> Objetivo Mínimo para la Continuidad del Negocio	Un mínimo nivel de servicios y/o productos aceptables para la organización con el fin de lograr sus objetivos durante una interrupción.	ISO 22301
<b>MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption)</b> Período Máximo Tolerable de Interrupción	El tiempo que tomaría para que los impactos adversos, que pueden surgir por no brindar un producto/servicio o no realizar una actividad, se vuelvan inaceptables.	ISO 22301
<b>Recurso de operación</b>	Todos los bienes, las personas, habilidades, información, tecnología (incluyendo plantas y equipos), los locales, y materiales y la información (ya sean electrónicos o no) que una organización debe tener disponible para su uso, cuando sea necesario, con el fin de operar y cumplir con su objetivo.	ISO 22301 / DRJ
<b>Registro vital</b>	Registro electrónico o papel, que es esencial para la preservación, continua o reconstrucción de las operaciones de una organización y la protección de los derechos de una organización, sus empleados, sus clientes y sus grupos de interés.	ISO 27031 / DRJ
<b>RPO (Recovery Point Objective)</b> Punto Objetivo de Recuperación o Tolerancia a Pérdida de Datos	El punto en donde la información usada por una actividad debe ser restaurada para permitir que la actividad funcione a partir de la reanudación. Conocido también como Pérdida Máxima de Datos.	ISO 22301
<b>RTO (Recovery Time Objective)</b> Tiempo de Recuperación Objetivo o Expectativa de Recuperación	Periodo de tiempo posterior a un incidente, en el cual un producto o una actividad se debe reanudar o en el cual los recursos se deben recuperar.	ISO 22301
<b>Proveedor</b>	Empresa tercera responsable de proveer bienes o servicios.	ITIL
<b>Puestos de trabajo</b>	Lugar o ambiente donde se desarrolla el trabajo.	ISO 22301
<b>Servicio TI</b>	Está basado en el uso de tecnologías de la información y apoya a los procesos de negocio del cliente. Es realizado por una combinación de personas, procesos y tecnología que deberían estar definidos en un acuerdo de nivel de servicios.	ITIL ( <i>Information Technology Infrastructure Library</i> )



### 3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CRISIS

La estructura organizacional para la gestión de crisis se ha conformado y definido en el Plan de Gestión de Crisis, se encarga de administrar y tomar las decisiones ante un incidente de desastre que afecte la continuidad operativa de ELECTROPERU S.A.



Estructura Organizacional para la Gestión de Crisis.

### 3.3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, los roles y responsabilidades que conforman la estructura organizacional para la recuperación de los procesos.

Abrev.	Rol	Responsabilidad
CC	Comité de Gestión de Crisis	Comité conformado por la Alta Dirección de la organización, se encargan de tomar las decisiones y gestionar la crisis.
CN	Coordinador de Continuidad de Negocio	Responsable de apoyar al Comité, gestionando información u otros necesarios para la toma de decisiones. También es asesor metodológico en temas de Continuidad y brinda apoyo y coordina con los Equipos de Recuperación.
ERE	Equipo de Respuesta a Emergencia	Equipo responsable de responder de forma inmediata los incidentes, apoyando al Coordinador de Continuidad del Negocio, gestionando información u otros datos necesarios para que pueda tomar decisiones.
ECC	Equipo de Comunicación en Crisis	Equipo responsable comunicar de manera interna y externa a todos los grupos de interés de la organización de forma eficaz.
ER	Equipo de Recuperación	Equipo responsable conformado por colaboradores a cargo de la recuperación y continuidad operativa de sus procesos.



#### 4. ESQUEMA GENERAL DE CONTINUIDAD EN ELECTROPERU S.A.

En el siguiente esquema se muestran las etapas involucradas en la Gestión de Continuidad y se ejecutan en paralelo a las definidas para la Gestión de Crisis.

ANTES	DURANTE				DESPUÉS	LECCIONES APRENDIDAS	
Preparación	Respuesta			Operación Alternativa	Restauración y Retorno		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se implementa el Plan de Acción y las estrategias preventivas establecidas en la Evaluación de Riesgos, antes de que ocurra algún desastre.</li> <li>- Se preparan los recursos necesarios para la operación alterna previstas en el BIA.</li> <li>- Se realizan ejercicios y pruebas de preparación. Se está a la espera de cualquier notificación de incidente. Se capacitan los equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se notifica que ha ocurrido un incidente que detuvo o puede detener las operaciones; aún no se sabe de manera precisa el nivel de afectación.</li> <li>- De ser posible, se solicita a los equipos correspondientes una evaluación inicial de la afectación (*).</li> <li>- Según la magnitud del impacto, se solicita la convocatoria del Comité de Gestión de Crisis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Según la evaluación del Comité de Gestión de Crisis se declara <b>Posible Desastre</b>.</li> <li>- Se coordina la evaluación con el responsable del Plan de Contingencia de la localidad afectada.</li> <li>- Según los informes de los equipos de emergencia y considerando la proximidad al vencimiento del RTO se solicita la declaración de <b>Alerta de Desastre</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinador de Continuidad de Negocio gestiona información del incidente y presenta al Comité, responsable de declarar la alerta de desastre.</li> <li>- Se notifica a líderes de recuperación.</li> <li>- Comité monitorea el incidente, y gestiona actualizaciones de información constantes.</li> <li>- Según avance de la afectación, y considerando RTOs de procesos clave, se sugiere al Comité la declaración del desastre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité mantiene seguimiento del incidente, y según proximidad a RTOs, decide <b>declarar el desastre</b>.</li> <li>- Se notifica a líderes la declaración del desastre.</li> <li>- Líderes reciben notificación, y coordinan la activación del esquema alterno y el traslado de los equipos de recuperación.</li> <li>- Se evalúa permanentemente e que procesos requieren ser activados según RTOs).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se activa el esquema alterno para la recuperación de los procesos críticos, utilizando la lista de actividades de los equipos de recuperación.</li> <li>- Se informa al Comité sobre el avance de la recuperación.</li> <li>- Se evalúa incorporar procesos a la operación alterna según RTO.</li> <li>- Se confirma al Comité la recuperación de los procesos en el esquema alterno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Comité de Gestión de Crisis declara el <b>Desastre Controlado</b>.</li> <li>- Se coordina el Plan de Restauración y Retorno.</li> <li>- Se retorna a la normalidad de las operaciones.</li> <li>- Se coordina solicitar el estado de <b>Fin de Desastre</b> al Comité de Gestión de Crisis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Comité de Gestión de Crisis declara el <b>Fin del Desastre</b>.</li> <li>- El Comité de Gestión de Crisis se desactiva formalmente e inicia la etapa de mejoras.</li> <li>- Se evalúa las oportunidades de mejora.</li> <li>- Se implementan las mejoras a las estrategias.</li> <li>- Se actualizan los Planes de Continuidad.</li> </ul>
Normal	Incidente Ocurrido	Posible Desastre	Alerta de Desastre	Desastre Declarado	Operación Alternativa	Desastre Controlado	Fin del Desastre

(\*) Evaluación de afectación de personal, infraestructura, tecnología, recursos de operación, registros vitales, proveedores, entre otros.



## 5. FUNCIONES DE IMAGEN INSTITUCIONAL

En base al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de ELECTROPERU S.A., las funciones críticas del Proceso que deberá mantener en una situación de Desastre Declarado por el Comité de Gestión de Crisis son:

- Diseñar y conducir la comunicación y las relaciones públicas entre la Empresa y los medios de comunicación nacionales e internacionales en sus diferentes plataformas, así como con los diferentes actores sociales.
- Asistir y orientar a los órganos y/o unidades orgánicas de la Empresa en la formulación de estrategias de comunicación, así como en la interacción con los medios comunicación.
- Administrar y actualizar la información del Portal Institucional y redes sociales de la Empresa en el ámbito de su competencia.
- Coordinar aspectos de comunicación, imagen y protocolo de la Empresa con entidades del gobierno central, regional y/o local, así como organizaciones privadas nacionales e internacionales.
- Evaluar demandas sociales dentro del contexto social de la Empresa y así poder reaccionar e intervenir oportunamente con un enfoque preventivo de conflictos que afecten el normal desarrollo de las operaciones.

El Equipo de Recuperación a través de las actividades y procedimientos de operación asegurará las funciones críticas del Proceso.

## 6. FASE ANTES: ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN

Rol	Descripción del Rol
Líd	Líder de Recuperación del plan
R1	Coordinador de Continuidad del Negocio
R2	Asistente de Imagen Institucional
R3	Analista de Responsabilidad Social

<b>Nro:</b>	Número correlativo de la tarea
<b>Tarea, descripción:</b>	Descripción de la tarea o actividad
<b>Lid, R1, R2, R3:</b>	Roles responsables, miembros del grupo de recuperación del presente plan.

Nº	Tarea, descripción	Líd	R1	R2	R3
<b>Respecto a recursos y materiales aplicados a la infraestructura:</b>					
1.	Validar la existencia y funcionamiento de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de operación</li> <li>- Registros vitales</li> </ul>	X		X	X



N <sup>ro</sup>	Tarea, descripción	Líd	R1	R2	R3
<b>Respecto a recursos y materiales aplicados a la infraestructura:</b>					
	- Aplicaciones / Servicios de Sistemas-TI - Recursos de operación (incluye economato)				
<b>Respecto a la preparación y actualización de registros vitales:</b>					
2.	Actualizar los registros vitales y coordinar con el equipo, que los registros vitales se encuentren disponibles	X		X	X
<b>Respecto a la disponibilidad del personal:</b>					
3.	Validar el plan respecto a la vigencia del personal existente	X	X		
4.	Validar que primario y alterno de un mismo rol no estén ausentes en periodos similares	X			
5.	Validar que los puntos de concentración del personal (zonas seguras) ante un desastre sean validos	X	X		
<b>Respecto al esquema interno de notificación:</b>					
6.	Efectuar pruebas de comunicación entre el personal (Equipo de Recuperación) a fin de validar la vigencia de la información de contacto registrada en el plan.	X		X	X
<b>Respecto a externos:</b>					
7.	Validar funcionamiento de los números de teléfono de los proveedores externos clave	X		X	X
8.	Validar funcionamiento de los números de teléfono de los organismos u otras entidades (en caso aplique)	NA			
<b>Respecto a pruebas, ejercicios y capacitaciones</b>					
9.	Efectuar pruebas de continuidad de acuerdo con el cronograma de pruebas que el Coordinador de Continuidad defina con los Líderes	X	X	X	X
10.	Capacitar a todos los miembros del Equipo de Recuperación según el Programa de Cultura en Continuidad del Negocio	X		X	X
<b>Respecto a reportes e indicadores:</b>					
11.	Realizar seguimiento a los indicadores de continuidad del Proceso	X	X		



## 7. FASE DURANTE: ACTIVIDADES DE RESPUESTA Y DE OPERACIÓN ALTERNA

### 7.1. ACTIVIDADES DEL LÍDER DE RECUPERACIÓN (LR)

ROL:	Líder de Recuperación
Nº	Tarea, descripción
A.	<b>RESPUESTA AL INCIDENTE:</b> Define las actividades necesarias para escalar el evento catalogado como <b>ALERTA DE DESASTRE</b> y luego de la evaluación correspondiente decidir si se declara el evento como <b>DESASTRE</b> , solo se pide que se informe de la situación actual, el personal no se moviliza.
<b>Estado de la Situación: Incidente Ocurrido</b>	
1.	Recibir notificación de parte del Comité de Gestión de Crisis sobre el estado actual de "Incidente Ocurrido"
2.	Notificar al personal (Equipo de Recuperación), tanto primarios como alternos, sobre el estado actual
3.	Evaluar afectación de su personal
4.	En caso aplique, coordinar evaluaciones preliminares en remoto a los posibles sistemas afectados
5.	En caso aplique, coordinar evaluaciones preliminares "in-situ" del sitio afectado
6.	En caso aplique, comunicar al Comité de Gestión de Crisis sobre los resultados preliminares obtenidos
<b>Estado de la Situación: Posible Desastre</b>	
7.	Recibir notificación de parte del Comité de Gestión de Crisis sobre el estado actual de "Posible Desastre"
8.	En caso aplique, coordinar evaluaciones exhaustivas "in-situ" del sitio afectado
9.	Evaluar los RTOs y el vencimiento de los mismo a fin de solicitar la declaración de "Alerta de Desastre"
10.	Comunicar al Comité de Gestión de Crisis sobre los resultados obtenidos
<b>Estado de la Situación: Alerta de Desastre</b>	
11.	Recibir notificación de parte del Comité de Gestión de Crisis sobre el estado actual de "Alerta de Desastre"
12.	Coordinar con el Comité de Gestión de Crisis: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esquema para movilizar al personal al Sitio Alterno de Operación (SAO) (Domicilios de los miembros de los Equipos de Recuperación)</li> <li>- Estado de respuesta de las Gerencias/áreas de los que se depende</li> <li>- Estado de respuesta de los proveedores (Servicios, Recursos, etc.)</li> </ul>
13.	Notificar al personal, primarios y alternos del plan, sobre situación actual, con todos los datos coordinados previamente con el Comité de Gestión de Crisis, a fin de que se preparen para una eventual movilización al SAO (Domicilio de los miembros de los Equipos de Recuperación)
14.	En caso no disponga de una copia del plan, repartir copias al Equipo de Recuperación tantos como sean necesario.



ROL: Líder de Recuperación	
Nº	Tarea, descripción
<b>B.</b>	<b>ACTIVACIÓN:</b> Define las actividades a ser efectuadas luego de declarar el evento como <b>DESASTRE</b> y proceder a la activación de <b>OPERACIÓN ALTERNA</b> y a las pruebas preliminares de los recursos a utilizar
<b>Estado de la Situación: Desastre Declarado</b>	
15.	Recibir notificación de parte del Comité de Gestión de Crisis sobre el estado actual de “Desastre Declarado”
16.	Notificar al personal, primarios y alternos del plan, sobre situación actual y solicitar su movilización al SAO (Domicilio de los miembros del Equipo de Recuperación)
17.	Solicitar al personal lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar validez de sus equipos de cómputo y recursos de operación</li> <li>- Verificar validez de los registros vitales</li> <li>- Verificar la correcta ejecución de las pruebas iniciales a las aplicaciones (acceso y funcionalidad a los sistemas)</li> <li>- Verificar la existencia de la documentación de soporte</li> </ul>
18.	Comunicar al Comité de Gestión de Crisis: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de pruebas iniciales</li> <li>- Solicitar indicaciones de qué ejecutar</li> <li>- Solicitar recursos y materiales adicionales que eventualmente requiere el proceso</li> </ul>
19.	Dar orden de inicio a los roles involucrados
20.	Monitorear la recuperación de los procesos críticos como parte del alcance del Plan
<b>C.</b>	<b>OPERACIONES ALTERNA:</b> Define las actividades de coordinación a ser efectuadas para reanudar la operación diaria, soportadas por esquema alterno definido
<b>Estado de la Situación: Operación Alterna</b>	
21.	Monitorear la recuperación de procesos y actividades afectadas, según sus procedimientos asociados: <p>Proceso de N2: Gestión de Comunicación Interna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E5.1.1.P2 Procedimiento Ejecución del Plan de Comunicación</li> </ul> <p>Proceso de N2: Gestión de Comunicación Externa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E5.1.2.P2 Procedimiento de Ejecución del Plan de Comunicación</li> </ul> <p>El Plan de Comunicación de ELECTROPERU S.A. contiene el Plan de Comunicación en Crisis de la empresa.</p>
22.	Repetir las actividades hasta recuperar el proceso a un nivel aceptable para el proceso y para la empresa.
23.	Brindar apoyo al Comité de Gestión de Crisis de la empresa



ROL: Líder de Recuperación	
Nº	Tarea, descripción
24.	Informar situación de avance al Comité de Gestión de Crisis
25.	Informar al Comité de Gestión de Crisis la recuperación de su proceso a un estado aceptable (Proceso Controlado)
26.	Informar al Comité de Gestión de Crisis, el seguimiento a los Grupos de Interés informados.

## 7.2. ACTIVIDADES DEL EQUIPO DE RECUPERACIÓN

ROL: R2: Asistente de Imagen Institucional / R3: Analista de Responsabilidad Social	
Nº	Tarea, descripción
A.	<b>RESPUESTA AL INCIDENTE:</b> Define las actividades necesarias para escalar el evento catalogado como <b>ALERTA DE DESASTRE</b> y luego de la evaluación correspondiente decidir si se declara el evento como <b>DESASTRE</b> , solo se pide que se informe de la situación actual, no se moviliza personal.
<b>Estado de la Situación: Incidente Ocurrido</b>	
1.	Participar activamente en las actividades de evacuación y escalamiento de la situación presentada
2.	Informar situación personal y disponibilidad. Aún no se requiere movilización.
3.	A pedido del Líder, participar en las evaluaciones preliminares en remoto a los posibles sistemas afectados
4.	A pedido del Líder, participar en las evaluaciones preliminares "in-situ" del sitio afectado
5.	En caso aplique, comunicar al Líder sobre los resultados preliminares obtenidos
<b>Estado de la Situación: Posible Desastre</b>	
6.	A pedido del Líder, participar en las evaluaciones exhaustivas "in-situ" del sitio afectado
7.	En caso aplique, comunicar al Líder sobre los resultados exhaustivos obtenidos
<b>Estado de la Situación: Alerta de Desastre</b>	
8.	Recibir notificación de parte del Líder sobre el estado actual de "Alerta de Desastre"
9.	Informar situación personal y disponibilidad
10.	Empezar preparación propia para una eventual movilización al sitio alternativo de operación (SAO) (Domicilios de los miembros del Equipo de Recuperación)
B.	<b>ACTIVACIÓN:</b> Define las actividades a ser efectuadas luego de declarar el evento como <b>DESASTRE</b> y proceder a la activación de <b>OPERACIÓN ALTERNA</b> y a las pruebas preliminares de los recursos a utilizar
<b>Estado de la Situación: Desastre Declarado</b>	
11.	Recibir notificación de parte del Líder sobre el estado actual de "Desastre Declarado"



ROL: R2: Asistente de Imagen Institucional / R3: Analista de Responsabilidad Social	
Nº	Tarea, descripción
12.	Movilizarse al sitio según indicaciones dadas por el Líder
13.	Efectuar pruebas iniciales que consiste en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar validez de sus equipos de cómputo y recursos de operación</li> <li>- Verificar validez de los registros vitales</li> <li>- Verificar la correcta ejecución de las pruebas iniciales a las aplicaciones (acceso y funcionalidad a los sistemas)</li> <li>- Verificar la existencia de la documentación de soporte</li> </ul>
14.	Esperar indicaciones del Líder para iniciar la reanudación de las operaciones
<b>C. OPERACIONES ALTERNA: Define las actividades de coordinación a ser efectuadas para reanudar la operación diaria, soportadas por esquema alterno definido</b>	
<b>Estado de la Situación: Operación Alterna</b>	
15.	Según indicaciones del Líder, iniciar la reanudación u operación alterna de los procesos.
16.	En caso no haya ejecutado las pruebas iniciales realizar las actividades del estado anterior "Desastre Declarado".
17.	Ejecutar actividades definidas en sus procedimientos de sus procesos de nivel 2 correspondientes a cada rol: <p>Comunicación Interna y Externa  Lid: Subgerente de Imagen y Responsabilidad Social  R2: Asistente de Imagen Institucional  R3: Analista de Responsabilidad Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E5.1.1.P2 Procedimiento de Ejecución del Plan de Comunicación (Interna)</li> <li>- E5.1.2.P2 Procedimiento de Ejecución del Plan de Comunicación (Externa)</li> <li>- Procedimiento del Plan de Comunicación en Crisis</li> </ul>
18.	Informar al Líder al término de cada actividad y o recuperación del proceso



## 8. FASE DESPUÉS: ACTIVIDADES DE RESTAURACIÓN Y RETORNO

Nº	Tarea, descripción	Líd	R1	R2	R3
<b>A.</b>	<b>RESTAURACIÓN:</b> Define las actividades a ser efectuadas para realizar la reparación de los daños ocurridos al ambiente principal y las actividades de preparación para el retorno a la normalidad				
1.	Recibir notificación de “ <u>DESASTRE CONTROLADO</u> ”	X	X	X	X
2.	Coordinar con el Comité de Crisis el esquema o plan de reparación del sitio dañado	X			
3.	Participar activamente en la reparación del sitio dañado (remoción de escombros, rescate, etc.)	X		X	X
4.	Coordinar con el Comité de Crisis fecha de retorno	X			
5.	Preparar plan de acción para retorno y asignar responsabilidades (debe incluir validaciones)	X	X	X	X
6.	Preparar documentación física a ser trasladada al sitio normal de operaciones		X	X	X
7.	Tomar puntos de control para la posterior verificación en el sitio normal de operaciones	X		X	X
<b>B.</b>	<b>RETORNO A LA NORMALIDAD:</b> Define las actividades a ser efectuadas para realizar el retorno a la normalidad, lo que implica desactivar el ambiente alterno de operación y activar el ambiente principal.				
8.	Desactivar el sitio alterno de operación (SAO)	X	X	X	X
9.	Efectuar retorno	X		X	X
10.	Informar al Comité de Crisis el fin de retorno	X			
11.	Esperar notificación de “FIN DE DESASTRE”	X	X		
12.	Realizar sesiones de análisis de Lecciones Aprendidas	X	X	X	X
13.	Actualizar Planes de Continuidad y documentación de soporte.	X		X	X



## 9. CANTIDAD DE PERSONAL POR ROL Y PRIORIDAD (RTO)

Leyenda:

- Rol: Rol del Colaborador del Proceso
- Duración (RTO): Tiempos de recuperación objetivo: 1Hrs., ..., >48Hrs.
- Puestos/Roles asociados: Cantidad de puestos y roles de trabajo asociados según intervalos de duración

Prioridad (RTO) Rol	1 Hrs.	2 Hrs.	4 Hrs.	12 Hrs.	24 Hrs.	48 Hrs.
Subgerente de Imagen y Responsabilidad Social		1				
Asistente de Imagen Institucional		1				
Analista de Responsabilidad Social		1				
<b>Puestos/Roles asociados</b>		<b>3</b>				

## 10. RECURSOS REQUERIDOS

### 10.1. PERSONAL ASOCIADOS POR ROL

Identifique al personal con toda su información de contacto, quienes estarán asociados a cada Rol definido en este plan.

- Rol: Rol del Colaborador
- N°: Número correlativo del personal, se incrementa de uno en uno
- Apellido Paterno: Apellido Paterno del colaborador
- Apellido Materno: Apellido Materno del colaborador
- Nombres: Nombres del colaborador
- P/A: Determina si el colaborador es Primario o Alterno



<b>Rol:</b> Líder de Recuperación del plan – Subgerente de Imagen Institucional y Responsabilidad Social				
<b>N°</b>	<b>Apellido Paterno</b>	<b>Apellido Materno</b>	<b>Nombres</b>	<b>P/A</b>
1.	Garagorri	Reyes	Rene Elizabeth	P
2.	Sanchez	Poma	Marlene Ysabel	A

<b>Rol:</b> Coordinador de Continuidad				
<b>N°</b>	<b>Apellido Paterno</b>	<b>Apellido Materno</b>	<b>Nombres</b>	<b>P/A</b>
1.	Garrido	Martínez	Luís Edwin	P
2.	Arias	Argomedo	José Augusto	A

<b>Rol:</b> Asistente de Imagen Institucional				
<b>N°</b>	<b>Apellido Paterno</b>	<b>Apellido Materno</b>	<b>Nombres</b>	<b>P/A</b>
1.	Aramburu	Quillama	Patricia	P
2.			Practicante	A

<b>Rol:</b> Analista de Responsabilidad Social				
<b>N°</b>	<b>Apellido Paterno</b>	<b>Apellido Materno</b>	<b>Nombres</b>	<b>P/A</b>
1.	Sánchez	Poma	Marlene	P
2.	Briceño	Cairampoma	María	A



## 11. RECURSOS ASOCIADOS AL PROCESO

Identifique los recursos y materiales de operación, incluyendo la parte tecnológica, requeridos para la continuidad del proceso.

Leyenda:

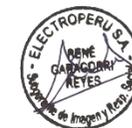
- Recursos de Operación: Nombre o descripción del equipamiento y recursos requerido por los procesos para su operación
- Aplicación y Sistemas: Herramientas informáticas requerido por los procesos.
- Registros Vitales: Información digital, física o accesorios vitales requeridos para la recuperación de los procesos

### 11.1. RECURSOS DE OPERACIÓN

Recursos que debe tener el Sitio Alterno de Operación (Domicilio u otro lugar específico para albergar al equipo de recuperación)

EQUIPAMIENTO Y RECURSOS	CANTIDAD POR RTO					
	1 Hrs.	2 Hrs.	4 Hrs.	12 Hrs.	24 Hrs.	48 Hrs.
Nombre del Equipamiento y/o Recursos						
Computador		3				
Escritorio		3				
Silla		3				
Kit de Oficina		3				
Celular		3				
Impresora Multifuncional		1				
Cámaras Fotográficas/video		2				
Micrófonos o Minibum		2				
Trípode		2				
Tarjetas de memorias clase 10, capacidad mayor a 16 Gb, para las cámaras		2				
Banner de ELP		1				

\*Impresora multifuncional para el caso que no sea el SAO el domicilio de los miembros del Equipo de Recuperación.



## 11.2. APLICACIONES Y SISTEMAS

APLICACIÓN / SERVICIO TI	APLICACIONES DISPONIBLES POR RTO					
Nombre de la Aplicación o Servicios de Sistemas TI	1 Hrs.	2 Hrs.	4 Hrs.	12 Hrs.	24 Hrs.	48 Hrs.
WhatsApp		X				
Intranet		X				
Página Web		X				
Redes Sociales		X				
Internet		X				
Correo electrónico		X				

## 11.3. REGISTROS VITALES

REGISTROS VITALES (Nombre)	Ubicación Origen	¿Tiene Respaldo?	Ubicación Alterna
Contraseñas de las redes sociales de la empresa	Laptop de la Srta. Aramburú, configuradas por default	Si	TIC
Móvil - WhatsApp	En custodia de la Srta. Patricia Aramburú	Si	TIC

## 12. DEPENDENCIAS DEL PROCESO

Leyenda:

- Procesos: Nombre del Proceso dependiente (según BIA)
- Gerencia/Área de la que depende: Nombre de la Gerencia/área de la que depende el Proceso y le entrega insumo/información
- Descripción del Input: Comentario del input esperado del Proceso de quien se depende
- Responsable: Rol/Cargo de quien entrega información o input al proceso

Procesos	Gerencia/área de la que depende	Descripción del Input	Responsable
Gestión de Comunicación Interna	Todas las Gerencias / Áreas Usuarías	Responsabilidad Social (ext/int) Cumplimiento de Gobierno Corporativo (ext/int)	Subgerentes de la empresa



Procesos	Gerencia/área de la que depende	Descripción del Input	Responsable
		Educación (museo) (ext/int) Generación de energía renovable (CHM) (ext/int) Identidad Corporativa (plan de comunicación interna)	
Gestión de Comunicación Externa	Todas las Gerencias / Áreas Usuarías	Responsabilidad Social (ext/int) Cumplimiento de Gobierno Corporativo (ext/int) Educación (museo) (ext/int) Generación de energía renovable (CHM) (ext/int)	Subgerentes de la empresa

### 13. LISTA DE PROVEEDORES

Lista de proveedores críticos y sus contactos requeridos para la continuidad del proceso.

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 representante del proveedor
- Telf. Casa del representante: Teléfono de Casa del representante del proveedor
- Celular del representante: Teléfono celular del representante del proveedor
- E-Mail del representante: Correo electrónico del representante del proveedor

*Nota: Copie el cuadro siguiente cuantas veces sea necesario.*

SERVICIO DEL PROVEEDOR:				
NOMBRE DEL PROVEEDOR:				
Representante del Prov.	Telf. Oficina	Telf. Móvil	Telf. Fijo	E-Mail del Representante

El Proceso de Imagen Institucional no requiere de proveedores externos para su operación



## 14. ARBOL DE LLAMADAS

Ver datos de contacto la sección 16. INFORMACIÓN DE CONTACTO DE PERSONAL CRÍTICO de este documento.

INICIA LLAMADA:		Líder de Recuperación del plan	
Nº	Nombres (Apellidos, Nombres)	Tipo de Contacto	Propósito de la Llamada
1.	Rene Garagorri Reyes	Subgerente de Imagen y Responsabilidad Social	Traslada instrucción de Comité de Crisis

CONTINÚA LLAMANDO			
Nº	Nombres (Apellidos, Nombres)	Tipo de Contacto	Propósito de la Llamada
2.	Patricia Aramburu Quillama	Asistente de Imagen Institucional	Traslada instrucción del Líder de Equipo de Recuperación
3.	Marlene Sánchez Poma	Analista de Responsabilidad Social	Traslada instrucción del Líder de Equipo de Recuperación

## 15. INFORMACIÓN DE CONTACTO DE PERSONAL CRÍTICO

Leyenda:

- Nº: Numeración correlativa de los contactos
- Tipo de Contacto: Rol/Cargo
- Colaborador: Apellidos y Nombres del contacto
- E-mail: Dirección de correo electrónico del contacto
- Tel. Oficina (Anexo): Número Telefónico o anexo de oficina
- Tel. Móvil: Número del Móvil

Nº.	Tipo de Contacto	Colaborador (Nombre, Apellidos)	e-mail	Tel. Oficina / Anexo	Tel. Móvil
1.	Subgerente de Imagen y Responsabilidad Social	Rene Garagorri Reyes	<a href="mailto:rgaragorri@electroperu.com.pe">rgaragorri@electroperu.com.pe</a>	7083400 anexo 3272	957 547 187
2.	Asistente de Imagen Institucional	Patricia Aramburu Quillama	<a href="mailto:paramburu@electroperu.com.pe">paramburu@electroperu.com.pe</a>	7083400 anexo 6948	921 703 006
3.	Analista de Responsabilidad Social	Marlene Sánchez Poma	<a href="mailto:msanchez@electroperu.com.pe">msanchez@electroperu.com.pe</a>	7083400 anexo 3281	940 310 090

