

**Anexo VI**

Plan de Gestión de Incidentes

Benemérito Cuerpo Bomberos de Costa Rica

***Dependencia: Academia Nacional de Bomberos.***

Revisión: 0.0

Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.0 Responsable del Plan y Distribución autorizada

* 1. **Responsable: Kembly Alfaro y Herlinda Méndez.**

Es responsable de actualizar y mantener el plan y debe garantizar que el personal involucrado sabe cómo acceder al plan y está entrenado para actuar consecuentemente con lo declarado. El responsable del plan será designado por el Jefe de la Dependencia.

**1.2 Aprobado por Jefe de la Dependencia: Ronny La Touche Argüello.**

El Jefe de la Dependencia que aprueba debe definir quiénes serán los responsables (primario y secundario) de su dependencia para la administración del Plan (Responsables del proceso de Continuidad Operativa en su Dependencia). Además, debe asegurar que el plan de su dependencia y su contenido se revisan y son ejercitados por lo menos anualmente.

**1.3 Distribución y Mantenimiento**

Copia electrónica almacenada en: En carpeta compartida: DIRECCION OPERATIVA (X) / ACADEMIA.

Copias impresas de este plan se facilitarán para ser ubicadas en la Sala de Crisis. El responsable de este plan debe asegurar que estas copias se mantengan actualizadas con la más reciente versión del documento.

En la siguiente tabla se listan las personas autorizadas para mantener copias de este documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Copia # | Localización | Responsable | Última actualización |
| 01 | Archivo Academia | Kembly Alfaro | 31/10/2016 |
| 02 | Escritorio personal | Ronny La Touche | 31/10/2016 |
| 03 | Escritorio personal | Katherine Rodríguez | 31/10/2016 |
| 04 | Casa de habitación | Ronny La Touche | 31/10/2016 |

**2.0 Propósito, alcance y puntos de activación**

**2.1 Propósito & Puntos de Activación**

El objetivo principal de este Plan, es reestablecer la capacidad del personal de la Academia Nacional de Bomberos, para continuar brindando un servicio profesional y oportuno al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cuando un evento o situación de emergencia impacte nuestra capacidad de operación. El enfoque de esta respuesta se hace en función de los siguientes impactos

1 Afectación de la Calidad del Servicio

2 Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio

3 Pérdida o daño de la información o datos

4 Pérdida de Imagen

5 Fraude/Conflicto de Intereses

6 Interrupción de la Operación

7 Información Gerencial Errónea

8 Penalización Legal

9 Incumplimiento Legal

**2.2 Punto de Activación**

Este plan será activado cuando se presente al menos una de las situaciones que se enumeraron en el punto anterior, derivado de un incidente donde el potencial de pérdida de control por su dependencia sea inminente. Y en concordancia con

[12.0 ANÁLISIS DE RIESGO Y FUNCIÓN CRÍTICA](#_heading=h.3dy6vkm). Es responsabilidad de la Jefatura de la dependencia realizar el análisis para determinar la activación. También la Sala de Crisis podría unilateralmente llamar a la activación de su plan.

**2.3 Alcance**

Este documento solo aplica a las operaciones de la Academia Nacional de Bomberos. Este documento no pretende direccionar la participación de esta dependencia en la Sala de Crisis, esos asuntos serán manejados por ese foro en específico cuando así sea requerido por la situación.

**3.0 Lista de Contactos**

**3.1 Descripción de esta dependencia.**

El personal de esta dependencia está ubicado en las siguientes áreas/pisos/edificios:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área** | **Unidad** | **Dirección** | **Localización** | **Cantidad de personas** | **Empleados** | **Contratistas** |
| Academia | Academia | San Antonio de Desamparados. | Segunda entrada, edificio a mano derecha, primer y segundo piso | 40 | 21 | 19 |

3.2 Responsables del proceso de Continuidad Operativa

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROL[[1]](#footnote-0)** | **Nombre** | **Tel. oficina** | **Celular** | **Tel. Habitación** | **Otro** |
| 1 | Kembly Alfaro Chacón | 2217-7908 | - | - | [kalfaro@bomberos.go.cr](mailto:kalfaro@bomberos.go.cr) |
| 2 | Herlinda Méndez Vargas | 2217-7948 | - | - | [hmendezv@bomberos.go.cr](mailto:hmendezv@bomberos.go.cr) |

3.3 **Lista del personal de ésta dependencia**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Área de Trabajo | Tel. oficina | Celular | Tel. habitación | Otro |
| ALLAN RODRIGUEZ ZAMORA | ACADEMIA | 2217-7915 | - | No tengo | No tengo |
| ALEXIS VILLALOBOS | ACADEMIA | 2217 -7917 | - | No Tengo | No Tengo |
| ANA CEA CAÑAS | ACADEMIA | 2217-7918 | - | No Tengo | No Tengo |
| ERICK ALBERTO MÉNDEZ FERNÁNDEZ | ACADEMIA | 2217-7922 | - | No Tengo | No Tengo |
| HERLINDA MÉNDEZ VARGAS | ACADEMIA | 2217-7916 | - | - | No Tengo |
| IGNACIO RIBA DIANDA | ACADEMIA | 2217-7919 | - | NA | No Tengo |
| JOSÉ ÁNGEL VILLALTA FERNÁNDEZ | ACADEMIA | 2217-7919 | - | - | No Tengo |
| MIGUEL VALDIVIA QUESADA | ACADEMIA | 2217-7921 | - | - | No Tengo |
| JOSÉ GOMEZ GRANADOS | ACADEMIA | 2217-7938 | - | N/A | N/A |
| DANIEL GARITA MADRIGAL | ACADEMIA | 2217-7936 | - | N/A | N/A |
| SHIRLEY LEWIS PADILLA | ACADEMIA | 2217-7937 | - | N/A | N/A |
| LINNETH RAMÍREZ BARQUERO | ACADEMIA | 2217-7957 | - | N/A | N/A |
| LEONARDO GOMEZ VALVERDE | ACADEMIA | N/A | - | - | - |
| BAYRON SALAS HERNÁNDEZ | ACADEMIA | N/A | - | - | - |
| JAVIER VARGAS SUAREZ | ACADEMIA | N/A | - |  |  |
| MARIO ALFARO RODRÍGUEZ | ACADEMIA |  | - | - | - |
| REYVIN CANO | ACADEMIA |  | - |  | - |
| VINICIO CORRALES CHANTO | ACADEMIA |  | - | - | - |
| DIEGO SEGURA QUESADA | ACADEMIA |  | - |  | - |
| GABRIEL ROJAS SANABRIA | ACADEMIA |  | - |  |  |
| ALEXANDRA VARGAS MEJIA | ACADEMIA | 2217-7956 | - |  |  |
| JORDAN UMAÑA NUÑEZ | ACADEMIA |  | - |  | - |
| WILLIAM VEGA MORA | ACADEMIA |  | - |  |  |
| JORGE GUSTAVO QUESADA RODRÍGUEZ | ACADEMIA | 2217-7945 | - |  |  |
| JORGE BARRIOS QUESADA | ACADEMIA | 2217-7946 | - |  |  |
| RUBEN SAENZ VARGAS | ACADEMIA | 2217-7935 | - |  |  |
| NATALIA CALDERÓN HERRERA | ACADEMIA | 2217-7905 | - |  |  |
| ISAAC CRUZ RODAS | ACADEMIA | 2217-7950 | - |  |  |
| JOSÉ IBARRA VARGAS | ACADEMIA | 2217-7947 | - |  |  |
| RONNY LA TOUCHE ARGÜELLO | ACADEMIA | 2217-7901 | - | - | - |
| KATHERINE RODRÍGUEZ DE LA ROCHA | ACADEMIA | 2217-7902 | - | - | - |
| JORGE VEGA BOZA | ACADEMIA | 2217-79-58 | - |  |  |
| YOLANDA SOLIS JARQUIN | ACADEMIA |  | - | - |  |
| MARIA CRUZ TIKAI | ACADEMIA |  | - |  |  |
| DANIEL LOPEZ LOPEZ | ACADEMIA |  |  |  |  |
| SARA BONILLA CERDAS | ACADEMIA | 2217-7903 | - |  |  |
| MARIAM MONGE MORA | ACADEMIA | 2217-7920 | - | - |  |
| KEMBLY ALFARO CHACÓN | ACADEMIA | 2217-7908 | - |  |  |
| JOSE MANUEL HERNANDEZ VARGAS | ACADEMIA | 2217-7909 | - | - |  |
| ARGIERE CHINCHILLA ZÚÑIGA | ACADEMIA | 2217-7959 | - |  |  |

|  |
| --- |
|  |

4.0 Medios de Comunicación

Comunicación por radio, teléfonos fijos, teléfonos celulares y correos son los medios que utiliza el personal de la Academia, para comunicarse. Si estos métodos no están disponibles entonces la comunicación entre nuestro personal se hará de la siguiente manera:[[2]](#footnote-1)

En caso de no contar con la disponibilidad de ninguno de los medios citados anteriormente, deberá valorar la posibilidad de trasladarse a la zona de trabajo con el fin de poder reportar su estado y condiciones para brindar ayuda para solucionar el problema que se presenta. De lo contrario, el colaborador debe reportar su estado con la Estación de Bomberos y/o Dependencia administrativa más cercana de modo que desde la misma se brinden instrucciones para su colaboración o brindar su apoyo aplicando sus conocimientos de modo proactivo.

De no tener accesibilidad a lo anterior, debe valorar la posibilidad de movilizarse y comunicar su estado a un compañero de trabajo o de otra dependencia para que en conjunto puedan buscar el modo de comunicarse y colaborar ante la situación que se presenta.

Además, es importante que, en caso de tener medios de comunicación como televisión y radio, estar atentos ante cualquier instrucción que se brinde por este medio como son los puntos de reunión o las zonas de trabajo temporal.

5.0 Sitios alternativos

Esta dependencia va a utilizar en caso de no poder acceder al sitio de trabajo regular durante una emergencia a la siguiente localización como punto de contacto inicial:

Como punto inicial de reunión se tiene la Academia Nacional de Bomberos, lugar en el cual se puede disponer de alguna aula para montar una zona de trabajo temporal y se dispone de suficiente espacio para que otras dependencias se instalen de modo que se pueda estar más informado de lo que sucede y su avance.

En caso contrario se puede buscar como alternativa ubicarse en oficinas centrales, punto central donde se ubican la mayoría de las dependencias administrativas, por lo que se tendría una mayor comunicación, lo cual es importante para afrontar un momento de crisis.

El tercer punto de reunión sería la estación de bomberos de Desamparados, ya que como punto estratégico de accesibilidad para los colaboradores de la unidad sería el más cercano, sobre todo por estar cerca de la zona de trabajo.

El edificio F5 sería el cuarto punto de reunión, ya que este dispone de todos los recursos para la comunicación tanto con dependencias administrativas como operativas y sería un lugar de fácil acceso para saber el avance del problema que se enfrenta.

Y, por último, si no pudiera tener acceso a alguna de estas instalaciones, debe presentarse en la estación de bomberos más cercana a su lugar de residencia en las seis horas posteriores a que suceda el evento.

*(Esta sección pretende que su dependencia piense en lugares alternativos de reunión y trabajo durante las primeras horas de un evento que le imposibilite acceder a sus áreas normales de trabajo. Especialmente cuando se han afectado gravemente las instalaciones y los medios de comunicación no estén disponibles. Se presume que la Sala de Crisis va a establecer lugares alternativos de trabajo para situaciones prolongadas.)*

6.0 Respuesta y Prioridades de recuperación

Las prioridades de respuesta y recuperación están dirigidas inicialmente a proteger en primera instancia la vida humana, la protección del medio ambiente y la protección de nuestros activos. Las prioridades de respuesta y recuperación variarán dependiendo del incidente. [La sección 12.0](#_heading=h.3dy6vkm) de este plan cubre un análisis de riesgo para las funciones o procesos críticos de esta dependencia. Al terminar estos análisis, las siguientes prioridades de respuesta y recuperación deben ser referenciadas e incorporadas para asegurar la adecuada previsión para cada riesgo. En algunos casos no todas las prioridades serán alcanzables.

Prioridades de Respuesta

*(Se indican como ejemplo, por favor valide las que se apliquen a su dependencia, pero principalmente ajuste o indique sus propias prioridades)*

* Reunir al personal adecuado para el evento
  + Considerando otras dependencias que puedan reforzarle, contratistas, consultores, etc.
* Obtener las herramientas y equipos necesarios para responder a la emergencia
* Consultar con los encargados de respuesta de la emergencia sobre la línea de mando para asegurar que todo el personal está a salvo.
* Entender los impactos de la situación al ambiente (si los hay)
* Compilar los impactos relativos a esta dependencia que puedan afectar las operaciones de la Institución
* Reunir los documentos necesarios para referenciar durante el evento
  + Manuales de operación, guías, procedimientos de mantenimiento, etc.
* Determinar si se requieren recursos externos como contratistas para el evento
* Determinar los lugares más afectados y con mayor necesidad de atención.
* Analizar formas de acceso a los lugares afectados para brindar los servicios de reparación o asistencia técnica.
* Determinar la cantidad de unidades que requieren servicio de reparación.
* Determinar los vehículos disponibles que se encuentren en condiciones para brindar asistencia y sean idóneas para el acceso a los sitios afectados.

Prioridades de Recuperación

* Asegurarse que esta dependencia está representada en el planeamiento de recuperación que realice la Sala de Crisis
* ¿Cuáles son las prioridades de recuperación de los clientes de esta dependencia?
* Determinar el grado de alineación entre las prioridades de esta dependencia y las prioridades de nuestros clientes
* Determinar los requerimientos del personal que necesito para los planes de recuperación de esta dependencia.
  + ¿Se necesita rotación de personal?
* Determinar si se requiere el apoyo de suplidores externos.
* Determinar la cantidad de personal técnico que se dispone para brindar soporte ante la emergencia.
* Verificar cuales unidades requieren de reparación y a cuáles se les puede brindar ayuda (según su grado de complejidad).

7.0 Lista de verificación para la ejecución del plan

Esta lista de chequeo es para asistir a esta dependencia durante la transición del evento de la fase de respuesta a la fase de recuperación.

* ¿Está reunido y completo el equipo de trabajo de esta dependencia?
  + ¿Tenemos a los funcionarios correctos, incluyendo Jefaturas?
* ¿El equipo de trabajo de esta dependencia ya revisó este plan?
* ¿Se han entendido claramente el incidente que enfrentamos y su impacto?
* Tenemos y entendemos las prioridades dictadas por la Sala de Crisis para este evento.
  + *Recuerde que las prioridades pueden cambiar durante el evento*.
* ¿Se ha estabilizado suficientemente el evento para hacer la transición de la respuesta a la recuperación?
* ¿Tiene, esta dependencia bien documentadas las prioridades de recuperación?
* ¿Está la dependencia representada en la Sala de Crisis y se han compartido nuestras prioridades de recuperación?
* ¿Tiene esta dependencia reunidos los funcionarios correctos para iniciar la recuperación?
* ¿Se han considerado rotaciones de personal?
* ¿Dónde se va a instalar físicamente esta dependencia durante la fase de recuperación?
* ¿Tenemos los recursos que necesitamos o están disponibles?
* Ponga aquí otros elementos que considere pertinentes para su dependencia
* Se dispone de la colaboración de talleres externos para la reparación de las unidades con daños reparables a corto plazo para brindar soporte ante la emergencia.

8.0 Procedimientos de recuperación de datos perdidos o dañados

Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), realiza periódicamente copias de seguridad de los principales sistemas y datos que son almacenados en lugar seguro en localización externa. Verifique cuales de sus sistemas y datos están incluidos en ese proceso. Coordine con TIC cualquier necesidad no incluida para asegurar su protección.

Esto se complementa diariamente realizando copias de seguridad progresivos de estos sistemas y datos cuyos respaldos son almacenados internamente.

Describa el sistema de copias de seguridad establecido por **su dependencia** internamente, así como la forma de su recuperación, si se tiene un método propio.

Se cuenta con un proceso quincenal de respaldos en discos duros por dependencias.

9.0 Acceso a las localizaciones de la academia nacional de bomberos.

9.1 Requerimiento de accesos

Describa cualquier requerimiento único o específico de acceso que requiera su dependencia para sus edificios o áreas de trabajo, que deban ser consideradas especialmente durante una emergencia.

Para el acceso habitual a las instalaciones de la Academia, es necesario registrarse con el guarda de seguridad en la entrada y seguidamente dirigirse a las instalaciones. En caso de ser la primera persona en ingresar, se debe disponer de llave de la entrada principal y de la zona de trabajo y código de alarma de seguridad.

Según lo expuesto anteriormente, los accesos críticos en caso de emergencia serían las llaves de la entrada principal y zona de trabajo, así como el acceso al código de desactivación de la alarma. Sin embargo, actualmente 09 colaboradores disponen de llaves y código de acceso, los cuales se mencionan a continuación:

1. Ronny La Touche Argüello
2. Katherine Rodríguez de la Rocha.
3. Rubén Sáenz Vargas
4. Allan Rodríguez Zamora
5. Gustavo Quesada Rodríguez
6. Alejandro Rosales Castillo
7. Kembly Alfaro Chacón
8. Herlinda Méndez Vargas
9. Linneth Ramírez Barquero

En caso de emergencia, estos colaboradores disponen de acceso y la mayoría viven cerca de la zona de trabajo, por lo que podrían desplazarse y ser los primeros en llegar.

9.2 Registro de Sistemas y Activos Críticos.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla 2. Registro de Sistemas** | | | | | | |
| **Dirección: 500 m Norte de la Iglesia de San Antonio de Desamparados** | | | | **Unidad: Academia** | | |
| **Área: Academia** | | | | **Responsable: Ronny La Touche** | | |
| **Registro de sistema que contiene el Proceso** | | | | | | |
| **Proceso** | **Nombre del Sistema** | **Descripción** | **Criticidad** | **N° de equipos con la aplicación** | **Responsable** | **Contactos Técnicos** |
| Gestión del proceso de formación para el personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica | SIABO | Calendario de cursos, matrícula, inclusión de notas, cierre de cursos | Media. | 7 | Kembly Alfaro | Andrés Rodríguez. Ext. 8745 |
| Desarrollo del programa de capacitación para el personal de nuevo ingreso (inducción) operativo al CBCR. | SICOF | Selección de personal por parte de RRHH y emisión del listado definitivo de participantes | Media. | 7 | Allan Rodríguez |  |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del sistema para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | El Proceso no puede funcionar sin el sistema | Alta |
| 2 | El Proceso puede funcionar parcialmente sin el sistema | Media |
| 3 | El Proceso puede funcionar sin el sistema | Baja |

1. **A continuación, se enlistan todos los activos que forman parte del proceso y que son necesarios para ejecutarlo.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla 3. Registro de Activos** | | | | |
| **Dirección: 500 m Norte de la Iglesia de San Antonio de Desamparados** | | | **Unidad: Academia** | |
| **Área: Academia** | | | **Responsable: Ronny La Touche** | |
| **Proceso** | **Descripción de Activos** | **Criticidad** | | **Localización** |
| Administrativo | Teléfono IP | M | | Oficinas Alejandro Rosales |
| Administrativo | Teléfono IP | M | | Recepción |
| Administrativo | Conmutador de red | A | | Cuarto de Computo |
| Administrativo | Conmutador de red | A | | Cuarto de Computo |
| Administrativo | Conmutador de red | A | | Cuarto de Computo |
| Administrativo | Computadora portátil | M | | Edificio Administrativo |
| Administrativo | Computadora portátil | M | | Edificio Administrativo |
| Administrativo | Computadora portátil | M | | Edificio Administrativo |
| Administrativo | Computador portátil | M | | Aula 3 |
| Administrativo | Computador portátil | M | | Aula 3 |
| Servicios Empresariales | Computador portátil | M | | Aula 1 |
| Docencia | Teléfono IP | M | | Cubículo Ignacio Riba |
| Campus | Teléfono IP | M | | Cubículo Linneth Ramírez |
| Campus | Generador eléctrico | A | | Cuarto de compresores |
| Campus | Generador eléctrico | A | | Cuarto de compresores |
| Dirección | Teléfono IP | M | | Oficina Director |
| Dirección | Teléfono IP | M | | Oficina Director |
| STAFF | Teléfono IP | M | | Cubículo Katherine Rodríguez |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del activo para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

1. El Proceso no puede funcionar sin el activo.
2. El Proceso puede funcionar parcialmente sin el activo.
3. El Proceso puede funcionar sin el activo.

9.3 Documentos sugeridos para mantener en dispositivos personales de almacenamiento (memorias USB, etc.…)

* Solicitud, entrega y devolución de materiales
* Elaboración y entrega de actas de recepción de servicios y suministros
* Suministro de combustible
* Convalidación de cursos de capacitación
* Gestión de transmisión de conocimientos por capacitación externa
* Gestión de capacitación para Bomberos Aeroportuarios
* Solicitud de cursos administrativos u operativos en el exterior o interior del país
* Solicitud servicio de alimentación
* Respaldo de información
* Gestión de solicitud y devolución de equipo externo
* Gestión de solicitud para reservación de las instalaciones de la Academia
* Solicitud y uso de vehículos
* Gestión de solicitud de gastos extraordinarios
* Ingreso a la Academia Nacional de Bomberos
* Solicitud y uso de los simuladores y áreas para la capacitación
* Procedimiento de matrícula
* Gestión solicitud de fotocopiado de material didáctico
* Uso del laboratorio de cómputo
* Justificación de pago a instructores del Programa de Acondicionamiento Físico
* Gestión de solicitud de constancias y certificaciones
* Confección, modificación y publicación del calendario de cursos
* Retiro justificado o injustificado de un curso
* Tratamiento de accidentes de participantes internos
* Solicitud de capacitación para el personal voluntario
* Matrícula de cursos contratados a empresas
* Contratación de cursos a empresas externas
* Procedimiento para la venta de capacitaciones externas
* Procedimiento para la ejecución y cierre de la capacitación externa
* Procedimiento para la acreditación de conductores del BCBCR
* Entrada o salida de materiales de la Academia Nacional de Bomberos
* Convalidación de cursos de capacitación
* Gestión de transmisión de conocimientos por capacitación externa
* Gestión de capacitación para bomberos aeroportuarios
* Gestión de solicitud de cursos administrativos u operativos en el exterior o interior del país
* Gestión de solicitud de servicios de alimentación
* Ingreso a la Academia Nacional de bomberos
* Procedimiento para la solicitud de matrícula e instructores para la impartición de capacitación interna
* Uso de simuladores y áreas para capacitación
* Justificación de las ausencias y tardías al programa de acondicionamiento físico
* Gestión de solicitud para reservación y uso de las instalaciones de la Academia
* Gestión de solicitud y devolución de equipo externo
* Copia de todos los formatos que se utilizan por las diferentes gestiones.
* Planes de cursos y perfiles curriculares
* Archivos multimedia de todos los cursos
* Y toda la documentación relacionada con cursos
* Respaldos de presupuesto quincenales

10.0 Lista de contactos externos: Vendedores, proveedores, consultores, autoridades reguladoras.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contacto de Emergencia** | **Suministro** | **Nombre/Dirección** | **Personas Contactos** | **Teléfonos #** |
| Proveedores | | | | |
|  | Alimentación | SASOMA | Michelle Méndez | 2518-5555 |
|  | Servicios de fotocopiado | Calderón y Alvarado | Laura Vega | 2234-6500 |

11.0 Equipos e insumos críticos para su dependencia

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descripción** | Lista de equipos y suministros críticos que pueda necesitar durante una emergencia y su fuente potencial de adquisición. | | | |
| Articulo | Fuente | Costo Estimado | Tiempo de espera | Comentarios |
| Materiales didácticos para los cursos | El material didáctico para los procesos de capacitación es primordial, si se presentará una emerge ncia en la que no podamos contar con los materiales didácticos, se impartirían los procesos de capacitación con los materiales con que cuenta cada uno de los instructores (manuales y presentaciones) y una vez restablecidas las condiciones óptimas de operación, por vía digital se haría entrega de los recursos a los estudiantes como respaldo de las capacitaciones recibidas. | | | |
| Equipos audiovisuales para el desarrollo de los cursos | Distribuidoras de equipo de cómputo, Tecnologías de Información y Comunicación | Costo promedio de una computadora: 250.000 - 800.000 colones  Costo promedio de un proyector multimedia: 350.000 – 700.000colones | Dependiendo de la disponibilidad de ser adquiridos o de ser proporcionados por TIC | Los principales equipos audiovisuales en la organización son adquiridos por otras instancias en la organización. |
| Alimentación | En caso de que se requiera prescindir de los servicios de alimentación, tal y como se están ejecutando hasta este momento, se recurriría a modificar el servicio o a cancelación de viáticos por parte de la organización hacia los participantes en los procesos de capacitación. | | | |

12.0 Análisis de riesgo y función crítica

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | A continuación, se presenta el análisis de riesgos y procesos críticos para (su Dependencia) |

12.1 Guía de severidad de impacto

**A =** Interrupción significativa a la operación por un periodo de tiempo importante

M = Tiene potencial para causar la interrupción temporal de las operaciones

**B** = Interrupciones menores o molestas

12.2 Guía de la probabilidad de fallo

**A** = Sin redundancia, tiempo prolongado de reparación o implementación

**M** = Poca o sin redundancia, tiempo corto de reparación o implementación

**B** = Se cuenta con suficiente redundancia

12.3 Impactos

1. Pérdida de espacio o área de la oficina
2. Pérdida de red y conectividad
3. Pérdida o daño de la información o datos
4. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos).
5. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio
6. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%, 60%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** | |
| I. Pérdida de espacio o área de la oficina | | | | | | | | | |  | |
| Administrativo | B | B | | | Otras dependencias administrativas | | No habría impacto, por cuanto las labores asignadas a este proceso se pueden realizar desde una computadora en cualquier sitio o con algún teléfono o radio. | Coordinar un espacio de trabajo en algún otro sitio, como una estación de bomberos o alguna oficina externa, que cuente con acceso a computadora y telefonía fija o celular o radio. | Contar con computadoras y teléfonos. | Alejandro Rosales Castillo | |
| Campo de entrenamiento | A | A | | | Funcionarios del BCBCR, Clientes externos. | | No se pueden llevar a cabo las prácticas. No se pueden dar los cursos programados. Deben movilizarse las operaciones a otro espacio fuera de la academia. | Desplazarse a un espacio fuera de la academia (estación, oficina, etc.). Se podrían impartir cursos de manera virtual (creando la plataforma para ellos). | Contar con un plan alternativo escrito, que establezca que hacer en caso de ausencia de instalaciones físicas. Pre-determinar los posibles lugares que podrían funcionar para nuestras necesidades. | Rubén Sáenz Vargas | |
| Docente | B | B | | | Personal del BCBCR | | Dificultad para impartir las clases teóricas.  Dificultad para desarrollar los materiales didácticos de los cursos | Impartir los cursos en otras sedes  Utilizar los toldos para impartir las clases | Coordinar con las demás dependencias de la organización | Allan Rodríguez Zamora | |
| Servicios de Capacitación Empresarial | B | B | | | Personal Interno | | No se cumple con eficiencia y eficacia las tareas asignadas a cada colaborador. | Los compañeros pueden ubicarse en algún cubículo libre. | Contar con más cubículos y agrandar el espacio físico. | Jorge Gustavo Quesada | |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | **Probabilidad (A/M/B)** | | | **Vínculos críticos** | | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | | **Responsable** |
| II. Pérdida de red y conectividad | | | | | | | | | | |  |
| Administrativo | A | A | | Otras dependencias administrativas | | | Afecta por cuanto en la red están todos los modelos y auxiliares actualizados. | Realizar trámites en papel, contar con formatos físicos de la documentación y respaldos. | Contar con respaldos en físico actualizados, cada semana.  Acceso a computadoras. | | Alejandro Rosales Castillo |
| Campo de entrenamiento | B | B | | Funcionarios del BCBCR. | | | No habría conexión al servidor de la Academia. No habría acceso al correo electrónico. | Tener un respaldo en un servidor físico de la información más importante. | Respaldar la información en un servidor externo. | | Rubén Saenz Vargas |
| Docencia | M | M | | TIC  Gestión administrativa | | | Dificultad de acceso a los documentos y materiales almacenados en red | Mantener actualizados los respaldos en los dispositivos externos  Contar con un stock de materiales didácticos | Revisión y actualización de inventarios de existencia de materiales | | Allan Rodríguez Zamora |
| Servicios de Capacitación Empresarial | M | M | | Empresas contratantes, Gestión de Cobro. | | | No se puede contactar al cliente, ni enviar cotizaciones, no se podría facturar el servicio lo cual daría pérdida de imagen y de potenciales clientes, con Gestión de Cobro no se daría el debido seguimiento y control de la facturación y pagos. | Guardar los contactos en un disco duro y así contactar al cliente por otros medios y dar seguimiento al proceso de venta. | Realizarlo de forma semanal o mensual. | | Jorge Gustavo Quesada |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | | | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | | | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | | **Responsable** | | |
| III. Pérdida o daño de la información o datos | | | | | | | | | | | | | | | |  | | |
| Administrativo | A | | | A | | | Otras dependencias administrativas | | Dificultad para realizar los trámites, por la falta de información y formatos establecidos institucionalmente. | | | Contar con información física o respaldos actualizados. | | Acceso remoto a las carpetas de red, para conectarse desde cualquier ubicación. | | Alejandro Rosales Castillo | | |
| Campo de entrenamiento | M | | | M | | | Funcionarios del BCBCR. | | Pérdida de horas de trabajo, conocimiento e inventarios. Pérdida de trámites (como compras, contratos, etc.) realizados. | | | Mantener la información con respaldos en varios lugares. Tanto físicos como en la nube. | | Tramitarse más de dos servidores, en donde uno sea mínimo en la nube y otro físico (disco duro externo). | | Rubén Sáenz Vargas | | |
| Docencia | A | | | A | | | TIC | | Imposibilidad para desarrollar los procesos de capacitación | | | Respaldar la información en la nube y en dispositivos de almacenamiento masivo | | Contar con el acceso a la nube y con los dispositivos de almacenamiento disponibles mensualmente | | Allan Rodríguez Zamora | | |
| Servicios de Capacitación Empresariales | M | | | M | | | En este caso sólo la Gestión de Servicios de Capacitación cuenta con la información o datos relacionados con Empresas. | | Seguimiento del proceso de contratación. | | | Respaldo en un disco duro | | Realizarlo de forma semanal o mensual. | | Jorge Gustavo Quesada | | |
| **Procesos** | | **Severidad (A/M/B)** | **Probabilidad (A/M/B)** | | | | **Vínculos críticos** | | | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | | | | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | | **Responsable** | |
| IV. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos). | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| Administrativo | | B | | | B | | |  | | No podrían realizarse los trámites digitalmente. | | | Trasladarse a otro centro de trabajo en el cual se cuente con la infraestructura respectiva. | | Coordinaciones internas entre unidades y dependencias. | | | Alejandro Rosales Castillo |
| Campo de entrenamiento | | A | | | A | | | Funcionarios del BCBCR, Clientes externos. | | No funcionarían los servicios sanitarios. No se podrían impartir las clases con artefactos tecnológicos. No podría atenderse el mantenimiento de las instalaciones que requiera de agua. | | | Contar con tanques (reservas de agua) para subsistir determinado tiempo. Contar con plantas eléctricas y suministros de combustible para que las plantas funcionen por un determinado tiempo. | | Contar con el stock de artefactos (plantas eléctricas, combustible, etc.) para poder solucionar de inmediato. | | | Rubén Saenz |
| Docencia | | M | | | M | | | Otras dependencias del CBCR | | Imposibilidad para desarrollar los cursos y actividades propias de la Gestión | | | Contar con un generador eléctrico que supla las necesidades de la Academia y reservas de agua para uso exclusivo de la Academia  Trasladar los procesos de capacitación a sedes externas (estaciones) | | Adquirir el generador y construir los espacios de almacenamiento de aguas  Acuerdos previos con otras sedes para poder trasladar los procesos de formación | | | Allan Rodríguez Zamora |
| Servicios de Capacitación Empresarial | | M | | | A | | | Empresas contratantes. | | Incomodidad en el momento de utilizar servicios sanitarios, servicio de alimentación para los participantes lo cual afecta el proceso efectivo de capacitación. | | | Se puede optar por trasladar la capacitación a una sede externa ya sea propiamente en la empresa contratante o en alguna Estación de Bomberos que se adecue a las necesidades del curso, por ejemplo, espacio físico, seguridad del participante, contratar servicios externos, contenedores de agua y aquellos servicios que se requieran. | | Buscar con anterioridad lugares o proveedores que nos suplan lo requerido en situaciones antes mencionadas. | | | Gestión Administrativa |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | **Probabilidad (A/M/B)** | | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| V. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | | | | | |  |
| Administrativo | B | | B | TIC | | No contar con sistemas y no tener la forma de adquirir los datos. No tener ERP. | Trasladarse a trabajar a TIC |  | Alejandro Rosales Castillo |
| Campo de entrenamiento | B | | B | Funcionarios del BCBCR. | | Minimizaría la fuerza laboral temporalmente. Recargaría las labores sobre otros funcionarios o departamento. | Capacitar el personal en varias áreas, para poder utilizarle en caso de ser necesario. Establecer nuevas prioridades, según los objetivos de la Academia y el BCBCR. | Determinar las falencias actuales y capacitar al personal de manera estratégica. | Rubén Saenz |
| Docencia | A | | M | Funcionarios del BCBCR | | Podría interrumpirse parcialmente el desarrollo de los procesos de capacitación por falta de recursos. | Valorar realizar un cambio del tipo de curso, por ejemplo, impartir cursos administrativos, que sean desarrollados por empresas externas.  Desarrollar las partes teóricas del proceso y reprogramar las prácticas. | Coordinación con otras dependencias o instituciones externas, como el TEC. | Allan Rodríguez Zamora |
| Servicios de Capacitación Empresarial | A | | M | Gestión de Campus y Administrativo. | | No tener la logística adecuada y a tiempo para la realización de un curso. Si hablamos de la alimentación, si falla el Catering Service repercute en gran medida ya que el costo del curso incluye dicho servicio. | Gestiones Campus y Administrativa: Tener contingencia donde la adquisición de los materiales este a disposición controlado por la jefatura de Academia y poder contar con los materiales en cualquier momento. Catering Service e impresión: Asignar presupuesto o utilización de la tarjeta Institucional para comprar alimentación o impresión fuera del contrato. | Contar con la autorización de jefatura para estos trámites inmediatos. | Jorge Gustavo Quesada |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | **Probabilidad (A/M/B)** | | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | | | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| 1. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%) | | | | | | | | | | | |  |
| Administrativo | A | | A |  | | En el ERP, se cuenta con tres niveles de aprobación, por lo que la pérdida de recurso puede afectar críticamente el proceso | | | Que algún funcionario de otra dependencia apoye en el proceso. | | Establecer un procedimiento que indique que en caso de que no se cuente con algún funcionario, se pueda contar con apoyo por parte de Tesorería. | Alejandro Rosales Castillo |
| Campo de entrenamiento | M | | M | Funcionarios del BCBCR, Clientes externos. | | Se retardarían los procesos directamente relacionados con la gestión (entrega y recepción de equipo, mantenimiento de las instalaciones, etc.) | | | Se re-ajustarían las prioridades, según los objetivos de la Academia y el BCBCR | | Crear un plan que estipule las labores y priorice, según importancia las mismas. | Rubén Saenz |
| Docencia | M | | M | Otras dependencias del CBCR | | Dificultades importantes para cumplir con el calendario de capacitaciones establecido | | | Acudir a otras gestiones de la Academia para que apoyen en la cobertura del personal | | Establecer coordinaciones previas con las gestiones y prioridades de trabajo | Allan Rodríguez Zamora |
| Servicios de Capacitación Empresarial | M | | A | Empresas, Instituciones y público en general | | Si se utiliza personal que está destinado para otras funciones se pueden ver afectados otros procesos de la Academia. | | | Tener más personal interno capacitado como instructor que pueda asumir el papel de facilitador. | | Realizar talleres de capacitación. | Jorge Gustavo Quesada |
| Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+60%) | | | | | | | | | | | | |
| Administrativo | B | | B |  | | | En el ERP, se cuenta con tres niveles de aprobación, por lo que la pérdida de recurso puede afectar críticamente el proceso | Que alguien de otra dependencia apoye en el proceso | | Establecer un procedimiento que indique en caso de que no se cuente con algún funcionario, pueda dar apoyo Tesorería. | | Alejandro Rosales Castillo |
| Campo de entrenamiento | A | | A | Funcionarios del BCBCR, Clientes externos. | | | Se retardarían los procesos directamente relacionados con la gestión (entrega y recepción de equipo, mantenimiento de las instalaciones, etc.). Se cancelarían algunos procesos, según prioridad. | Se re-ajustarían las prioridades, según los objetivos de la Academia y el BCBCR. Se definirían cuales procesos no son tan prioritarios y se cancelarían para re-asignar el personal a otras funciones. | | Crear un plan que estipule las labores y priorice, según importancia las mismas. | | Rubén Saenz |
| Docencia | A | | A | Otras dependencias del CBCR | | | Imposibilidad de impartir los cursos | Establecer una escala de priorización para impartir los procesos de formación, con instructores externos Suspender las actividades de formación | | Gestionar la coordinación respectiva con las estructuras organizacionales que corresponda | | Allan Rodríguez Zamora |
| Servicios de Capacitación Empresarial | A | | A | Empresas, Instituciones y público en general | | | Si se utiliza personal que está destinado para otras funciones se pueden ver afectados otros procesos de la Academia. | Traer personal externo que sean instructores para darle continuidad al proceso | | Contar con el personal autorizado que cumpla un perfil ya establecido para desarrollar estas actividades. | | Jorge Gustavo Quesada |

13.0 Plan de mantenimiento e historial de revisiones

13.1 Mantenimiento

El responsable de este plan de *(Dependencia)* se asegurará de que al menos cada 6 meses, sea actualizado con información correcta y vigente.

13.2 Historial de Revisiones

**Fecha Autor Acción**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 02/11/2016 | Kembly Alfaro / Herlinda Méndez. | Confección y redacción |
| 04/11/2016 | Ronny La Touche Argüello | Revisión |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Anexo VI**

Plan de Gestión de Incidentes

Benemérito Cuerpo Bomberos de Costa Rica

***Dependencia: Unidad de Mantenimiento Vehicular.***

Revisión: 0.0

Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.0 Responsable del Plan y Distribución autorizada

* 1. **Responsable: Alejandra Gómez Martínez.**

Es responsable de actualizar y mantener el plan y debe garantizar que el personal involucrado sabe cómo acceder al plan y está entrenado para actuar consecuentemente con lo declarado. El responsable del plan será designado por el Jefe de la Dependencia.

**1.2 Aprobado por Jefe de la Dependencia: Ing. Allen Moya Solano.**

El Jefe de la Dependencia que aprueba debe definir quiénes serán los responsables (primario y secundario) de su dependencia para la administración del Plan (Responsables del proceso de Continuidad Operativa en su Dependencia). Además, debe asegurar que el plan de su dependencia y su contenido se revisan y son ejercitados por lo menos anualmente.

**1.3 Distribución y Mantenimiento**

Copia electrónica almacenada en: En carpeta compartida: INDIA/ PCO.

Copias impresas de este plan se facilitarán para ser ubicadas en la Sala de Crisis. El responsable de este plan debe asegurar que estas copias se mantengan actualizadas con la más reciente versión del documento.

En la siguiente tabla se listan las personas autorizadas para mantener copias de este documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Copia # | Localización | Responsable | Última actualización |
| 01 | UMV: AMPO en zona de archivo | Francisco León | 29-09-2016 |
| 02 | Escritorio personal | Allen Moya | 29-09-2016 |
| 03 | Escritorio personal | Alejandra Gómez | 29-09-2016 |
| 04 | Sala de crisis | Alejandra Gómez | 29-09-2016 |

**2.0 Propósito, alcance y puntos de activación**

**2.1 Propósito & Puntos de Activación**

El objetivo principal de este Plan, es reestablecer la capacidad del personal de la Unidad de Mantenimiento Vehicular, para continuar brindando un servicio profesional y oportuno al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cuando un evento o situación de emergencia impacte nuestra capacidad de operación. El enfoque de esta respuesta se hace en función de los siguientes impactos

1 Afectación de la Calidad del Servicio

2 Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio

3 Pérdida o daño de la información o datos

4 Pérdida de Imagen

5 Fraude/Conflicto de Intereses

6 Interrupción de la Operación

7 Información Gerencial Errónea

8 Penalización Legal

9 Incumplimiento Legal

**2.2 Punto de Activación**

Este plan será activado cuando se presente al menos una de las situaciones que se enumeraron en el punto anterior, derivado de un incidente donde el potencial de pérdida de control por su dependencia sea inminente. Y en concordancia con

[12.0 ANÁLISIS DE RIESGO Y FUNCIÓN CRÍTICA](#_heading=h.3dy6vkm). Es responsabilidad de la Jefatura de la dependencia realizar el análisis para determinar la activación. También la Sala de Crisis podría unilateralmente llamar a la activación de su plan.

**2.3 Alcance**

Este documento solo aplica a las operaciones de la Unidad de Mantenimiento Vehicular. Este documento no pretende direccionar la participación de esta dependencia en la Sala de Crisis, esos asuntos serán manejados por ese foro en específico cuando así sea requerido por la situación.

**3.0 Lista de Contactos**

**3.1 Descripción de esta dependencia.**

El personal de esta dependencia está ubicado en las siguientes áreas/pisos/edificios:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área** | **Unidad** | **Dirección** | **Localización** | **Cantidad de personas** | **Empleados** | **Contratistas** |
| UMV | UMV | San Antonio de Desamparados. | Segunda entrada, edificio a mano izquierda, segundo piso, primer departamento a la derecha. | 12 | 9 | 3 |

3.2 Responsables del proceso de Continuidad Operativa

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROL[[3]](#footnote-2)** | **Nombre** | **Tel. oficina** | **Celular** | **Tel. Habitación** | **Otro** |
| 1 | Alejandra Gómez Martínez | 2217-79-72 | 8880-24-23 | 2552-02-80 | [agomezma@bomberos.go.cr](mailto:agomezma@bomberos.go.cr) |
| 2 | Francisco León Vásquez | 2217-79-71 | 8624-40-93 | 2433-90-63 | [fleon@bomberos.go.cr](mailto:fleon@bomberos.go.cr) |

3.3 **Lista del personal de ésta dependencia**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Área de Trabajo | Tel. oficina | Celular | Tel. habitación | Otro |
| María Fabiola Mora Alfaro | Programa de Mantenimiento Correctivo | 2217-79-83 | 8552-63-73 | 2278-78-32 | [mmora@bomberos.go.cr](mailto:mmora@bomberos.go.cr) |
| Edwin Moya Brenes | Mantenimiento Correctivo | 2217-79-86 | 8603-08-23 | 2552-56-52 | emoya@bomberos.go.cr |
| José Humberto Portuguéz Méndez | Programa de Mantenimiento Correctivo | 2217-79-85 | 8603-08-30 | 2233-22-83 | jportugues@bomberos.go.cr |
| José Alberto Ramos Vindas | Programa de Mantenimiento Correctivo | 2217-79-84 | 8603-08-27 | 2270-13-19 | [jramos@bomberos.go.cr](mailto:jramos@bomberos.go.cr) |
| Gregory Vargas Salas | Programa de Mantenimiento Preventivo | 2217-79-76 | 8995-81-88 | 2259-45-15 | gvargas@bomberos.go.cr |
| Valeria Cárdenas Ballestero | Programa de Mantenimiento Preventivo | 2217-79-77 | 6015-18-18 | 2500-03-78 | vcardenas@bomberos.go.cr |
| José Luis Ríos Pérez | Programa de Mantenimiento Preventivo | 2217-79-75 | 8315-85-01 | No se dispone. | [jrios@bomberos.go.cr](mailto:jrios@bomberos.go.cr) |
| Karol Ortega Morales | Programa de Mantenimiento Preventivo | 2217-79-78 | 8369-97-32 | 2418-30-17 | [kortega@bomberos.go.cr](mailto:kortega@bomberos.go.cr) |
| Juan Carlos Muñoz Marín. | Programa de Mantenimiento Preventivo |  | 7103-58-37  7011-69-72 | No se dispone. | jmunozm@bomberos.go.cr |
| Katherine Morales Monge | Asistente de Jefatura | 2217-79-73 | 8322-04-16 | No se dispone. | [kmorales@bomberos.go.cr](mailto:kmorales@bomberos.go.cr) |
| Allen Moya Solano | Jefatura | 2217-79-70 | 8309-97-59 | 2430-09-02 | [amoya@bomberos.go.cr](mailto:amoya@bomberos.go.cr) |
| Alejandra Gómez Martínez | Encargada Programa de Mantenimiento Preventivo | 2217-79-72 | 8880-24-23 | 2552-02-80 | [agomezma@bomberos.go.cr](mailto:agomezma@bomberos.go.cr) |
| Francisco León Vásquez | Encargado Programa de Mantenimiento Correctivo | 2217-79-71 | 8624-40-93 | 2433-90-63 | [fleon@bomberos.go.cr](mailto:fleon@bomberos.go.cr) |

4.0 Medios de Comunicación

Teléfonos fijos y celulares son el medio principal de comunicación entre el personal de la Unidad de Mantenimiento Vehicular. Si estos métodos no están disponibles entonces la comunicación entre nuestro personal se hará de la siguiente manera:[[4]](#footnote-3)

En caso de no contar con la disponibilidad de ninguno de los medios citados anteriormente, deberá valorar la posibilidad de trasladarse a la zona de trabajo con el fin de poder reportar su estado y condiciones para brindar ayuda para solucionar el problema que se presenta. De lo contrario, el colaborador debe reportar su estado con la Estación de Bomberos y/o Dependencia administrativa más cercana de modo que desde la misma se brinden instrucciones para su colaboración o brindar su apoyo aplicando sus conocimientos de modo proactivo.

De no tener accesibilidad a lo anterior, debe valorar la posibilidad de movilizarse y comunicar su estado a un compañero de trabajo o de otra dependencia para que en conjunto puedan buscar el modo de comunicarse y colaborar ante la situación que se presenta.

Además, es importante que, en caso de tener medios de comunicación como televisión y radio, estar atentos ante cualquier instrucción que se brinde por este medio como son los puntos de reunión o las zonas de trabajo temporal.

5.0 Sitios alternativos

Esta dependencia va a utilizar en caso de no poder acceder al sitio de trabajo regular durante una emergencia a la siguiente localización como punto de contacto inicial:

Como punto inicial de reunión se tiene la Academia Nacional de Bomberos, lugar en el cual se puede disponer de alguna aula para montar una zona de trabajo temporal y se dispone de suficiente espacio para que otras dependencias se instalen de modo que se pueda estar más informado de lo que sucede y su avance.

En caso contrario se puede buscar como alternativa ubicarse en oficinas centrales, punto central donde se ubican la mayoría de las dependencias administrativas, por lo que se tendría una mayor comunicación, lo cual es importante para afrontar un momento de crisis.

El tercer punto de reunión sería la estación de bomberos de Desamparados, ya que como punto estratégico de accesibilidad para los colaboradores de la unidad sería el más cercano, sobre todo por estar cerca de la zona de trabajo.

El edificio F5 sería el cuarto punto de reunión, ya que este dispone de todos los recursos para la comunicación tanto con dependencias administrativas como operativas y sería un lugar de fácil acceso para saber el avance del problema que se enfrenta.

*(Esta sección pretende que su dependencia piense en lugares alternativos de reunión y trabajo durante las primeras horas de un evento que le imposibilite acceder a sus áreas normales de trabajo. Especialmente cuando se han afectado gravemente las instalaciones y los medios de comunicación no estén disponibles. Se presume que la Sala de Crisis va a establecer lugares alternativos de trabajo para situaciones prolongadas.)*

6.0 Respuesta y Prioridades de recuperación

Las prioridades de respuesta y recuperación están dirigidas inicialmente a proteger en primera instancia la vida humana, la protección del medio ambiente y la protección de nuestros activos. Las prioridades de respuesta y recuperación variarán dependiendo del incidente. [La sección 12.0](#_heading=h.3dy6vkm) de este plan cubre un análisis de riesgo para las funciones o procesos críticos de esta dependencia. Al terminar estos análisis, las siguientes prioridades de respuesta y recuperación deben ser referenciadas e incorporadas para asegurar la adecuada previsión para cada riesgo. En algunos casos no todas las prioridades serán alcanzables.

Prioridades de Respuesta

*(Se indican como ejemplo, por favor valide las que se apliquen a su dependencia, pero principalmente ajuste o indique sus propias prioridades)*

* Reunir al personal adecuado para el evento
  + Considerando otras dependencias que puedan reforzarle, contratistas, consultores, etc.
* Obtener las herramientas y equipos necesarios para responder a la emergencia
* Consultar con los encargados de respuesta de la emergencia sobre la línea de mando para asegurar que todo el personal está a salvo.
* Entender los impactos de la situación al ambiente (si los hay)
* Compilar los impactos relativos a esta dependencia que puedan afectar las operaciones de la Institución
* Reunir los documentos necesarios para referenciar durante el evento
  + Manuales de operación, guías, procedimientos de mantenimiento, etc.
* Determinar si se requieren recursos externos como contratistas para el evento.
* Determinar los lugares más afectados y con mayor necesidad de atención.
* Informar en tiempo real sobre el estado de disponibilidad de la flotilla y la gravedad de la falla por la que se encuentra en taller estableciendo prioridades de salida.
* Analizar formas de acceso a los lugares afectados para brindar los servicios de reparación o asistencia técnica.
* Determinar la cantidad de unidades que requieren servicio de reparación.

Determinar los vehículos disponibles que se encuentren en condiciones para brindar asistencia y sean idóneas para el acceso a los sitios afectados.

Prioridades de Recuperación

* Asegurarse que esta dependencia está representada en el planeamiento de recuperación que realice la Sala de Crisis
* ¿Cuáles son las prioridades de recuperación de los clientes de esta dependencia?
* Determinar el grado de alineación entre las prioridades de esta dependencia y las prioridades de nuestros clientes
* Determinar los requerimientos del personal que necesito para los planes de recuperación de esta dependencia.
  + ¿Se necesita rotación de personal?
* Determinar si se requiere el apoyo de suplidores externos.
* Determinar la cantidad de personal técnico que se dispone para brindar soporte ante la emergencia.
* Verificar cuales unidades requieren de reparación y a cuáles se les puede brindar ayuda (según su grado de complejidad).

7.0 Lista de verificación para la ejecución del plan

Esta lista de chequeo es para asistir a esta dependencia durante la transición del evento de la fase de respuesta a la fase de recuperación.

* ¿Está reunido y completo el equipo de trabajo de esta dependencia?
  + ¿Tenemos a los funcionarios correctos, incluyendo Jefaturas?
* ¿El equipo de trabajo de esta dependencia ya revisó este plan?
* ¿Se han entendido claramente el incidente que enfrentamos y su impacto?
* Tenemos y entendemos las prioridades dictadas por la Sala de Crisis para este evento.
  + *Recuerde que las prioridades pueden cambiar durante el evento*.
* ¿Se ha estabilizado suficientemente el evento para hacer la transición de la respuesta a la recuperación?
* ¿Tiene, esta dependencia bien documentadas las prioridades de recuperación?
* ¿Está la dependencia representada en la Sala de Crisis y se han compartido nuestras prioridades de recuperación?
* ¿Tiene esta dependencia reunidos los funcionarios correctos para iniciar la recuperación?
* ¿Se han considerado rotaciones de personal?
* ¿Dónde se va a instalar físicamente esta dependencia durante la fase de recuperación?
* ¿Tenemos los recursos que necesitamos o están disponibles?
* Ponga aquí otros elementos que considere pertinentes para su dependencia
* Se dispone de la colaboración de talleres externos para la reparación de las unidades con daños reparables a corto plazo para brindar soporte ante la emergencia.

8.0 Procedimientos de recuperación de datos perdidos o dañados

Tecnología de la Información (TI), realiza periódicamente copias de seguridad de los principales sistemas y datos que son almacenadas en lugar seguro en localización externa. Verifique cuales de sus sistemas y datos están incluidos en ese proceso. Coordine con TI cualquier necesidad no incluida para asegurar su protección

Esto se complementa diariamente realizando copias de seguridad progresivos de estos sistemas y datos cuyos respaldos son almacenados internamente.

Describa el sistema de copias de seguridad establecido por **su dependencia** internamente, así como la forma de su recuperación, si se tiene un método propio.

Evolution:

Por parte de TI, el respaldo de la información del programa se realiza diariamente a las 6:00 a.m. En caso de presentar un problema con el mismo, el primer contacto es el señor Luis Méndez Jiménez, el cual se puede contactar al número 2507-8744 o al correo [lmendezj@bomberos.go.cr](mailto:lmendezj@bomberos.go.cr).

A nivel interno de la unidad, se dispone de una carpeta en INDIA en el que se lleva el control de los mantenimientos efectuados con sus respectivas rutinas de mantenimiento. En estas últimas, se indica la fecha en que se genera la misma y la fecha en que se debe realizar el mantenimiento (como sugerencia), dicha información se encuentra en modo resumen en un cuadro de Excel.

Además, diariamente con fecha de corte durante las primeras y últimas horas de la jornada laboral se genera un informe con los reportes de avería pendientes de tramitar. En el mismo se lleva control de la unidad vehicular a la que pertenece el reporte, el día y hora en que se realiza el reporte y un indicador de los días que han transcurrido del momento en que se realiza el reporte a la fecha en que se genera el mismo. Lo anterior permite a la unidad tener un control de los reportes sin atender y en caso de pérdida de información se podría saber cuáles fueron atendidos y cuales aún se tienen pendientes de trámite.

En el caso de los mantenimientos finalizados por la unidad, se dispone de un documento de Excel en el que se tiene el control de las órdenes de trabajo cerradas mes a mes. En la misma se tiene el número de unidad, UMV y los costos respectivos del mantenimiento.

INDIA:

Actualmente la unidad dispone de una carpeta compartida en la que se dispone de diferente información importante como lo es las actas de recepción de las unidades, respaldos de la información de los computadores de los colaboradores de la unidad, datos históricos de costos de reparación y sus estadísticas, entre otra información relevante.

Para dicha carpeta cada persona dispone de diferentes accesos según el perfil del colaborador y se solicita que toda la información de trabajo cotidiano se maneje en este. Como parte del respaldo de la información contenida en esta unidad, cada año se respalda la información en una memoria externa. Dicha memoria se encuentra ubicada la segunda gaveta del escritorio personal de Alejandra Gómez Martínez.

Por parte de TI, todo el contenido de la carpeta es respaldado completamente cada tres días y todos los días se realiza un respaldo incremental a diferentes horas del día en el que se respalda los últimos cambios realizados a la carpeta. Los encargados de dar soporte corresponden a Luis Alejandro Madrigal Benavides el cual se puede contactar al teléfono: 2507-8752 o correo: [lmadrigal@bomberos.go.cr](mailto:lmadrigal@bomberos.go.cr) y Mauricio Vargas Céspedes al teléfono: 2507-8750 o correo: [mvargasc@bomberos.go.cr](mailto:mvargasc@bomberos.go.cr).

9.0 Acceso a las localizaciones de la *Unidad de Mantenimiento Vehicular y a* sus sistemas.

9.1 Requerimiento de accesos

Describa cualquier requerimiento único o específico de acceso que requiera su dependencia para sus edificios o áreas de trabajo, que deban ser consideradas especialmente durante una emergencia.

Para el acceso habitual a las instalaciones de la UMV, es necesario registrarse con el guarda de seguridad en la entrada y seguidamente dirigirse a las instalaciones. En caso de ser la primera persona en ingresar, se debe disponer de llave de la entrada principal y de la zona de trabajo y código de alarma de seguridad.

Según lo expuesto anteriormente, los accesos críticos en caso de emergencia serían las llaves de la entrada principal y zona de trabajo, así como el acceso al código de desactivación de la alarma. Sin embargo, actualmente siete colaboradores disponen de llaves y código de acceso, los cuales se mencionan a continuación:

1. Allen Moya Solano.
2. Francisco León Vásquez.
3. Gregory Vargas Salas.
4. José Luis Ríos Pérez.
5. José Alberto Ramos Vindas.
6. José Humberto Portuguez Méndez.
7. Edwin Moya Brenes.
8. Alejandra Gómez Martínez.

Como se aprecia en los datos anteriores, más de la mitad de los colaboradores de la unidad disponen de acceso y los colaboradores 3 y 5 viven cerca de la zona de trabajo, por lo que en caso de emergencia podrían ser los primeros en llegar y dar acceso a los otros compañeros de trabajo.

9.2 Registro de Sistemas y Activos Críticos.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla 2. Registro de Sistemas** | | | | | | |
| **Dirección: 500 m Norte de la Iglesia de San Antonio de Desamparados** | | | | **Unidad: Mantenimiento Vehicular** | | |
| **Área: Programa de Mantenimiento Preventivo** | | | | **Responsable: Gregory Vargas Salas.** | | |
| **Registro de sistema que contiene el Proceso** | | | | | | |
| Proceso | Nombre del Sistema | Descripción | Criticidad | N° de equipos con la aplicación | Responsable | Contactos Técnicos |
| Mantenimiento Preventivo de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. | Evolution | Programa que lleva registro y genera alarmas de unidades que requieren mantenimiento y las rutinas que requiere aplicar. | Media. | 7 | Gregory Vargas Salas. | Luis Méndez Jiménez. TI. Tel: 2507-8744 |
| Atención de Reportes de Avería para la Reparación de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. | Evolution | En este se puede ver todos los reportes de avería generados por las Estaciones o Dependencias con unidades vehiculares asignadas. | Media. | 7 | José Luis Ríos Pérez | Luis Méndez Jiménez. TI. Tel: 2507-8744 |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del sistema para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | El Proceso no puede funcionar sin el sistema | Alta |
| 2 | El Proceso puede funcionar parcialmente sin el sistema | Media |
| 3 | El Proceso puede funcionar sin el sistema | Baja |

1. **A continuación, se enlistan todos los activos que forman parte del proceso y que son necesarios para ejecutarlo.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla 3. Registro de Activos** | | | | |
| **Dirección: 500 m Norte de la Iglesia de San Antonio de Desamparados** | | **Unidad: Mantenimiento Vehicular** | | |
| **Área: Programa de Mantenimiento Preventivo** | | **Responsable: Gregory Vargas Salas.** | | |
| Proceso | Descripción de Activos | | Criticidad | Localización |
| Mantenimiento Preventivo de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. | Los activos que disponen de este programa son siete computadoras. | | Media | Zona de trabajo de la UMV. |
| Atención de Reportes de Avería para la Reparación de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. |
| Mantenimiento Correctivo de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. | Vehículos para realizar inspección en talleres externos y estaciones o dependencias. | | Media | Taller de la UMV. |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del activo para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

1. El Proceso no puede funcionar sin el activo.
2. El Proceso puede funcionar parcialmente sin el activo.
3. El Proceso puede funcionar sin el activo.

9.3 Documentos sugeridos para mantener en dispositivos personales de almacenamiento (memorias USB, etc.…)

* Plan de Gestión de Incidente de la Unidad de Mantenimiento Vehicular.
* Otros que considere importantes para su dependencia:
* Procedimientos de la Unidad de Mantenimiento Vehicular aprobados.
  + Mantenimiento Correctivo de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
  + Mantenimiento Preventivo de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
  + Asignación de Repuestos de Vehículos en Desuso para ser Instalados en Vehículos Activos de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
  + Atención de Reportes de Avería para la Reparación de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
  + Entrega y Retiro de Unidades de Emergencia y Vehículos de Apoyo en Talleres de Servicio.
  + Mantenimiento Preventivo y Reencauche de Llantas para la Flotilla Vehicular del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
  + Mantenimiento Preventivo y Sustitución de Acumuladores de Corriente (Baterías) para la Flotilla Vehicular del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
* Documentos en carpeta compartida INDIA:

Jefatura y Asistente Administrativa de Jefatura.

* + Estadísticas de los mantenimientos realizados por la UMV.
  + Control del presupuesto de Mantenimientos Correctivos.
  + Flujos de caja.

Programa de Mantenimiento Preventivo.

* + Informes mensuales de averías por mes.
  + Control de Mantenimientos Preventivos realizados.
  + Control del presupuesto de averías.
  + Preventivo (en ella se dispone de la lista de unidades y las rutinas de mantenimiento por el tipo de unidad, evaluación de PAO).
  + Archivos CETAC.
  + Control de cambios de llantas realizado a la flotilla.
  + Control de cambios de baterías realizado a la flotilla.

Programa de Mantenimiento Correctivo.

* + Hoja de Control de Unidades en talleres.

10.0 Lista de contactos externos: Vendedores, proveedores, consultores, autoridades reguladoras.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contacto de Emergencia** | **Suministro** | **Nombre/Dirección** | **Personas Contactos** | **Teléfonos #** |
| Proveedores | | | | |
| AUTOCORI, S. A | Taller externo. | Sabanilla de Montes de Oca, 75 m sur del BCR, calle La Españolita. | Melania Salas | 2224-3018/ taller@autocoricr.com |
| AutoStar Vehículos, S.A. | Frente al Banco Nacional en La Uruca. | Juan Luis Pérez | 2295-0005/  juan.perez@autostar.cr |
| Comercializadora Técnica del Oeste COTISA, S.A. | 300 m O, de empaques Santa Ana, Pozos, Santa Ana. | German Rojas | 2203-1818/  grojas@cotisa.net |
| Diagnostic and Service Trucks Center | 500 m después del peaje de la autopista General Cañas en la carretera paralela, sentido Alajuela San José. | Mauricio León | 8872-1137/  tallerrme@hotmail.com |
| FIEUYEA S.A. | Santo Domingo de Heredia, 500 m N del MOPT, diagonal a la Ermita Bo. San Martin | Marlen Zúñiga | 2244-3219/  marlen.zuniga@fieuyea.co.cr |
| NASA/FORD | Contiguo al puente sobre el Río Torres en La Uruca | Jimmy Esquivel | 2523-5118/  asesor4@automotriz.co.cr |
| PURDY MOTOR S.A. | Frente a la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL) en La Uruca | Roberto Arroyo | 2519-7873/  rarroyos@purdymo.com |
| Taller MS | Frente a la Academia Nacional de Bomberos en San Antonio de Desamparados | Priscilla Vargas | 2276-8376 ext:9264/  tallerms12@yahoo.com |
| Tecnogrande, S.A. | Heredia, San Francisco, diagonal al Palí de Los Lagos. | Gilberth Barquero | 2261-4081/  soporte@tecnogrande.com |
| Tractomotriz | Frente a la entrada principal de La Pozuelo en La Uruca | Cristian Salazar | 2549-2539 /  csalazar@tractomotriz.com |
| Tres Erres S.A. | La Uruca, 500 m Oeste del Hospital México | Álvaro Ocampo | 2242-9090 /  alvaro.ocampo@3r.com |
| Prevención y Seguridad Industrial. | San José, La Uruca, 125 m Norte de Capris. | Manrique Alfaro Ramírez. | 2520-07-07 / 6046-70-12  malfaro@psindustrial.com |
| Super Baterías. | Contrato de baterías. | Diferentes sucursales. | Ana Luz Retana | 2219-54-54 / aretana@superbaterias.com |
| Quirós y Compañía. | Contrato de Reencauche de llantas | Avenida 10, frente a mercado El Mayoreo. | Marvin Alvarado | 2222-10-58 ext.: 246  8308-96-24 |
| Otros contactos. | | | | |
| Importaciones GM. | Repuestos para equipo pesado Diésel y reconstructora nacional de cabezotes. | Transversal 26, San José, Costa Rica. | Allan Arguedas Varela. | 2256-18-28 / 2233-08-05 |
| Vargas Matamoros. | Repuestos, entre otros. | Diagonal a la Bomba Texaco, La Uruca. | Héctor Azofeifa Chacón. | 2291-15-15 |
| Grupo Q. | Llantas, lubricantes, entre otros. | 166, San José, Costa Rica. | Albin Solano Sequeira. / Moisés Gutiérrez Badilla. | 2522-75-75 / 8994-47-78  2522-75-14 / 6056-47-68 |
| VIPERSA | Servicio de grúa. |  | Erick Sandí Chavarría. | 2203-62-27 / 8613-14-13 |
| William Pérez Badilla. | Reparación y mantenimiento de sistemas fijos contra incendios. |  | William Pérez Badilla. | 2275-21-00 / 8884-31-94 |
| LTD Central Turbo Diésel S.A. | Repuestos. | 150 m norte de la Agencia Mazda, La Uruca, San José. | Mario Antonio Barquero. | 2520-05-63 / 2296-84-39 / 2520-02-61 / 2290-61-39 / 2290-61-40 |
| Repuestos Tiribi. | Mercedes, Volvo, Scania y Volkswagen. | 50 m sur del Puente Tiribi, Desamparados. | Ronald Jiménez Solís. | 2259-10-98 / 8822-91-11 / 8314-74-23 |
| Lurbication Engineers. Talma de Costa Rica. | Lubricantes. |  | Andrés Sequeira Alvarado. | 2285-33-01 / 8867-73-38 |
| Tractorepuestos Italianos. | Repuestos, entre otros. | La Ribera de Belén, Heredia. Calle La Rusia 1er local Km Autopista General Cañas. | Martín Ulate Gamboa. | 8503-90-75 / 2589- 55-55 |
| Seguricentro. | Luces, controles de sirenas, parlantes, entre otros. |  | Sergio J. Zoch. | 2258-80-80 / 6050-98-23 |

11.0 Equipos e insumos críticos para su dependencia

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descripción** | | Lista de equipos y suministros críticos que pueda necesitar durante una emergencia y su fuente potencial de adquisición. | | | |
| Articulo | Fuente | | Costo Estimado | Tiempo de espera | Comentarios |
| Vehículos | Los vehículos son sumamente importantes para la dependencia debido a que con ellos se desplazan los inspectores para realizar sus labores de campo en los que se incluye realizar inspecciones a los talleres, estaciones o dependencias administrativas. Sin embargo, en caso de emergencia y no disponer de vehículos, lo más factible sería solicitar el préstamo de un vehículo a otra dependencia o de ser posible utilizar el vehículo propio y luego pagar sus gastos de transporte. También se puede considerar el transporte por medio de una persona de la institución que se dirija al mismo lugar o a una zona cercana. | | | | |
| Cajas de herramientas | Capris o Proveeduría Total | | 500.000,00 colones en promedio. | Entre 1 y 2 días, dependiendo de la disponibilidad de los artículos y las ferreterías abiertas. | Dichas cajas de herramientas contienen diferentes artículos necesarios para realizar inspecciones o reparaciones, de las mismas se dispone de cada una para cada inspector |
| Suministros | Talleres automotrices (aceite, filtros, luces y sirenas y frenos). | | Costo promedio por litro de aceite: 1500-6000 colones  Costo promedio de una luz, parlantes y sirenas: 120.000,00 – 1.200.000,00 colones  Costo promedio de Frenos: 900.000,00 – 3.500.000,00 colones. | Dependiendo de la disponibilidad de taller, sin embargo, en promedio es de 30 a 45 días para los carteles de licitación. | Los principales suministros utilizados en la flotilla como el aceite son adquiridos por medio de cartel de licitación. Los mismos son entregados en el momento que la unidad vehicular requiere realizarse un cambio de aceite. |
| Computadoras. | En caso de requerir de una computadora se debe de solicitar a Tecnologías de Información, lo anterior debido a que ellos son los encargados directos de realizar todo el trámite de compra de la misma de acuerdo a las necesidades de los usuarios. En caso de emergencia y requerir una computadora se puede considerar solicitar a dicha dependencia el suministro de las mismas para los casos necesarios o el préstamo de las misma a otra dependencia. | | | | |

12.0 Análisis de riesgo y función crítica

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | A continuación, se presenta el análisis de riesgos y procesos críticos para (su Dependencia) |

12.1 Guía de severidad de impacto

**A =** Interrupción significativa a la operación por un periodo de tiempo importante

M = Tiene potencial para causar la interrupción temporal de las operaciones

**B** = Interrupciones menores o molestas

12.2 Guía de la probabilidad de fallo

**A** = Sin redundancia, tiempo prolongado de reparación o implementación

**M** = Poca o sin redundancia, tiempo corto de reparación o implementación

**B** = Se cuenta con suficiente redundancia

12.3 Impactos

1. Pérdida de espacio o área de la oficina
2. Pérdida de red y conectividad
3. Pérdida o daño de la información o datos
4. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos).
5. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio
6. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%, 60%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | **Probabilidad (A/M/B)** | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| I. Pérdida de espacio o área de la oficina | | | | | | |  |
| Reportes de avería. | B | B | Estaciones de Bomberos.  Dependencias Administrativas.  Talleres externos. | La pérdida de espacio no afectaría este proceso debido a que para llevarse a cabo se requiere de una computadora para el registro de la avería (incluso en caso de no disponer de dicho activo su control podría darse en papel) y teléfono para poder comunicarse con la estación o dependencia que requiere el servicio. Por lo que la pérdida de espacio no debería ser crítica debido a que podría instalarse en cualquier otra zona en la que se disponga de espacio y los recursos antes mencionados. | Instalarse en una zona de trabajo en la que se disponga de teléfono y computadora o papel para llevar control de los reportes que se dan. En caso de no contar con teléfono de escritorio se puede utilizar teléfono celular institucional o radio de comunicación. | Disponibilidad de teléfonos.  Disponibilidad de computadora o en su caso de papel y lapicero para el control de reportes. | José Luis Ríos Pérez. |
| Mantenimiento Correctivo. | M | M | Estaciones de Bomberos.  Dependencias Administrativas.  Talleres externos. | Para la mayoría de los mantenimientos correctivos que se les realizan a las unidades se tiene la contratación de los servicios a talleres externos. En caso de emergencia el no disponer de espacio físico para atender unidades en las instalaciones de la UMV sería crítico por la importancia de que durante la reparación el vehículo se encuentre bajo techo (salvo algunas excepciones), por lo que se da un nivel de severidad medio y en su probabilidad de igual manera se clasifica como medio por la poca probabilidad que tiene de que se tenga que dar la reparación en las instalaciones. | Servicio de reparación en la estación de bomberos o dependencia a la que pertenece la unidad.  Trasladarla a un taller para llevar a cabo su reparación.  Solicitar a una dependencia el préstamo de espacio temporal para la reparación de la unidad. | Conocer posibles lugares a los que se pueda trasladar la unidad.  Disponibilidad del personal que realizará la reparación de trasladarse donde se encuentra la unidad.  Espacio disponible por parte del taller para recibir la unidad y llevar a cabo la reparación.  Disponibilidad para trasladar la unidad a la nueva zona donde se atendería. | Francisco León Vásquez.  María Fabiola Mora Alfaro.  José Alberto Ramos.  José Humberto Portuguez.  Edwin Moya Brenes. |
| Mantenimiento Preventivo. | M | M | Estaciones de Bomberos.  Dependencias Administrativas.  Talleres externos. | Al igual que el Mantenimiento Correctivo, son pocas las unidades que requieren realizar el mantenimiento preventivo en la UMV, por lo que su nivel de probabilidad es medio. Su nivel de severidad se considera medio debido a que si no es posible realizar en la UMV es posible realizar en otras localidades, por lo que la interrupción sería temporal. | Realizar el mantenimiento en un taller local o proveedor.  Realizar el mantenimiento en la estación o dependencia a la que se encuentra asignada la unidad.  Solicitar a una dependencia el préstamo de espacio temporal para realizar los mantenimientos necesarios. | Conocer posibles talleres en los que se puede realizar el mantenimiento requerido.  Disponibilidad del personal que realizará el mantenimiento de trasladarse donde se encuentra la unidad.  Espacio disponible por parte del taller para recibir la unidad y llevar a cabo el mantenimiento.  Disponibilidad para trasladar la unidad a la nueva zona donde se atendería. | Gregory Vargas Salas.  Valeria Cárdenas Ballestero.  José Luis Ríos Pérez.  Karol Ortega Morales.  Alejandra Gómez Martínez. |
| Talleres externos. | A | M | Estaciones de bomberos y/o dependencias administrativas. | En caso de no aceptar una unidad por disponibilidad de espacio la severidad sería alta debido a que algunos de los talleres son oferentes únicos (representantes de marca, únicos oferentes de sistema de bombeo, entre otros). Al no disponer de espacio para la reparación de un vehículo se puede incurrir en tiempos muertos en que la unidad se encuentre fuera de servicio a la espera de espacio o incluso que el daño se haga mayor. | Atender la unidad en las instalaciones de la UMV.  Disposición de unidad móvil por parte del taller para atender directamente en la Estación de bomberos y/o dependencia administrativa. | La gravedad de las fallas no sea tan alta como para requerir de equipo especializado que solamente disponen en el taller y es imposible trasladar.  Disponibilidad del personal por parte del taller para atender las reparaciones en las instalaciones de Bomberos de Costa Rica | Francisco León Vásquez.  María Fabiola Mora Alfaro.  José Alberto Ramos Vindas.  José Humberto Portuguez Méndez.  Edwin Moya Brenes. |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | **Probabilidad (A/M/B)** | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| II. Pérdida de red y conectividad | | | | | | |  |
| Reportes de avería. | A | M | Estaciones de Bomberos.  Dependencias Administrativas. | El no disponer de red y conectividad afectaría en gran medida el proceso debido a que los reportes se realizan por medio del programa Evolution para el cual se requiere internet o en su caso por medio de teléfono. Por lo que el no disponer de estos afectaría la estructura actual que se mantiene para proceder y los reportes no se podrían atender. | Al no disponer de red y conectividad se tendría que optar por tratar de coordinar por radios de comunicación para comunicarse con las diferentes estaciones y dependencias que dispongan del mismo.  Realizar el reporte directamente en las instalaciones de la UMV.  Jefe de Batallón valore la gravedad del caso y decida cómo realizar la reparación.  Acudir a un taller local para que valore el nivel de falla del vehículo y saber cómo proceder. | Disposición de un radio de comunicación y del buen funcionamiento de los mismos.  Accesibilidad a las instalaciones de la UMV y conocimiento del interesado de su localización permanente o temporal.  Taller local con conocimiento técnico suficiente para realizar una buena valoración de la falla y brinde una recomendación adecuada de cómo proceder. | José Luis Ríos Pérez  Gregory Vargas Salas.  Jefes de Batallón. |
| Mantenimiento Correctivo. | A | M | Estaciones de Bomberos.  Dependencias Administrativas.  Talleres externos. | El no disponer de red y conectividad imposibilitaría el contacto que se dispone tanto con las dependencias como con los talleres externos para la coordinación de las reparaciones a realizar a las unidades, así como su avance en el proceso. | Para la coordinación con las diferentes dependencias, en especial de las más lejanas se podría coordinar por medio de radio de comunicación en caso de que la coordinación deba ser inmediata.  En el caso de las más cercanas y de ser muy necesario se podría incluso valorar la visita para comunicar algo que sea de suma importancia.  En el caso de los talleres proveedores, se debería de trasladar al taller para coordinar las reapariciones de las unidades, vehículos a recibir, entre otros aspectos importantes en el momento que se le deben dar trámite. Lo anterior sería factible debido a que todos se encuentran en el GAM.  Otra posibilidad es la coordinación con un taller local o en el propio taller incluido en el cartel de contratistas oficiales, lo anterior por parte del Jefe de Batallón según la necesidad y urgencia de disponer de la unidad en buenas condiciones. | Disposición de radios de comunicación y de su buen funcionamiento, así como respuesta por parte de las estaciones.  Disposición de vehículos para el traslado a los talleres y disposición de los talleres para recibir a la persona encargada de realizar la coordinación de los diferentes trámites importantes.  Conocimiento de un taller que realice una buena reparación y de garantía de los trabajos realizados. | Francisco León Vásquez.  José Alberto Ramos Vindas.  José Humberto Portuguez Méndez.  Edwin Moya Brenes.  Jefe de Batallón. |
| Mantenimiento Preventivo. | B | M | Estaciones de Bomberos.  Dependencias Administrativas.  Talleres externos. | El no disponer de red o conectividad sería una molestia menor dentro del proceso debido a que la unidad ingresa cuando ya todo el proceso se encuentra coordinado con un mes de anticipación, en caso de no disponer de red retrasaría el proceso para su coordinación, pero no debería de provoca mayor daño debido a que la programación se realiza anticipadamente. | Al igual que en caso de mantenimiento correctivo, en casos muy necesarios se daría la coordinación por medio de radio de comunicación con las estaciones y en el caso de los talleres se movilizaría a la ubicación del mismo para la coordinación de estos.  También se maneja la posibilidad de que el Jefe de Batallón valorando el nivel de gravedad de la falla valore verla en un taller local o proveedor. | Disposición de radios de comunicación para coordinación del mantenimiento a realizar y tipos de aceite a utilizar.  Disposición de personal y unidades vehiculares para movilizarse a los talleres que van a realizar el mantenimiento, además de disponibilidad por parte del taller para recibir al personal. Disposición de un taller que realice la rutina de mantenimiento tal y como se encuentra establecida, además de disposición de los suministros necesarios para realizar el cambio de fluidos respectivo. | Gregory Vargas Salas.  Valeria Cárdenas Ballestero.  José Luis Ríos Pérez.  Karol Ortega Morales.  Jefe de Batallón.  Alejandra Gómez Martínez. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | | | **Probabilidad (A/M/B)** | | | **Vínculos críticos** | | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | | | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | | **Responsable** | | |
| III. Pérdida o daño de la información o datos | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | |
| Reportes de avería. | B | | B | | | |  | | | El impacto de pérdida o daño de información sería mínimo debido a que dichos reportes se llevan al día, quedando muy pocos pendientes. Además, en caso de quedar un reporte sin atender y fuese un caso urgente se llamaría a la U.M.V. y se le daría la atención necesaria.  Importante resaltar que todos los días se llama a las estaciones según el informe diario de averías dado por OCO, en el que se da atención y pregunta por unidades que se reportan como fuera de servicio.  También se lleva un control de la cantidad de reportes de avería sin atender con corte en la mañana y tarde, por lo que dependiendo del momento en que se da la falla se contaría con información de mínimo las últimas 16 h. | | | Darles seguimiento a los reportes pendientes según el último informe de unidades fuera de servicio y corte de reporte diario de averías enviado, estar pendiente de algún reporte dado por teléfono y darle un seguimiento llevando su control en papel o por medio de un documento digital.  Informar que todo reporte de avería pendiente o nuevo debe darse vía correo electrónico o teléfono debido al fallo dado. | | Disposición de teléfonos y buen funcionamiento de los mismos.  Disposición de computadoras o bloc de notas para llevar control de los nuevos reportes de avería.  Envío de información a estaciones o dependencias de que los reportes pendientes y de urgencia deben ser reportados nuevamente por medio de correo o llamada telefónica.  Estaciones de bomberos y dependencias vean información y acaten los dispuesto en el documento. | | José Luis Ríos Pérez. | | |
| Mantenimiento Correctivo. | B | | B | | | |  | | | El impacto de la misma sería bajo debido a que todo caso que deba realizarse mantenimiento se debe realizar un expediente, por lo que en caso de pérdida de información se puede consultar cada expediente activo o documentos de historial del mismo. | | | A partir de todo expediente activo crear nuevamente la base de datos con la información hasta el momento en el que se encuentra actualizado el mismo, seguidamente corroborar su avance por medio de actualización con el taller.  Llamar a todo taller para saber que unidades se encuentran en el mismo y su avance. | | Disposición del expediente y que el mismo se encuentre con información actualizada.  Disposición del taller para brindar toda la información requerida y actualizada.  Datos con el mínimo de errores. | | Francisco León Vásquez.  José Alberto Ramos Vindas.  José Humberto Portuguez Méndez.  Edwin Moya Brenes.  María Fabiola Mora Alfaro.  Talleres externos. | | |
| Mantenimiento Preventivo. | M | | B | | | |  | | | El impacto mayor sería en la continuidad que se le da a los mantenimientos y el control que se tiene de los mismos al realizar un mantenimiento anticipado. | | | Para poder tener un bajo impacto en el mismo se tendría que tomar cada expediente y realizar una base de datos donde se tenga el dato del último mantenimiento realizado y la lectura de los dispositivos al realizar el mantenimiento para comparar con el actual y poder saber si se encuentra a tiempo o debe programarse pronto.  Consultar a los diferentes talleres que dispongan de base de datos el historial de los vehículos y cooperación para que envíen el mismo.  Dar seguimiento al avance de los mantenimientos de las unidades que ya se tienen programadas. | | Expedientes actualizados con la información del último mantenimiento.  Cooperación de los talleres para brindar información y disposición de los datos solicitados.  Expedientes activos con toda la información solicitada. | | Gregory Vargas Salas.  Valeria Cárdenas Ballestero.  José Luis Ríos Pérez.  Karol Ortega Morales.  Alejandra Gómez Martínez.  Talleres externos. | | |
| **Procesos** | | **Severidad (A/M/B)** | | | | **Probabilidad (A/M/B)** | | | **Vínculos críticos** | | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | | | | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | | **Responsable** | |
| IV. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos). | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| Reportes de avería. | | A | | M | | | |  | | | No se dispondría de acceso para realizar ni recibir información de los reportes de avería que tienen las unidades. | | | Comunicación por medio de radios de comunicación para realizar reportes de avería y control de reportes en papel. | | Disposición de radios de comunicación para realizar reportes y darles seguimiento.  Disponibilidad de planta eléctrica.  Disposición de bloc de notas para llevar control de reportes y adjuntar a los expedientes físicos. | | | José Luis Ríos Pérez. |
| Mantenimiento Correctivo. | | M | | M | | | |  | | | No se podría dar avance a las reparaciones como normalmente ocurren (tiempos de reparación mayores).  La coordinación de las unidades a entrar a taller y la disponibilidad de los talleres para recibir unidades se vería restringida.  El acceso a unidades para su reparación se vería restringido al igual que el transporte de lo necesario para realizar una buena reparación | | | Se movilizaría a talleres externos para saber el avance de las reparaciones y el daño de las mismas si así corresponde.  Solicitar a talleres externos disposición para movilizarse a estaciones y realizar mantenimientos.  Coordinación de espacios disponibles para realizar mantenimiento de unidades en talleres externos.  Jefe de Batallón debe ver a nivel local que unidades se pueden reparar (daños menores pero que las dejan fuera de servicio o con urgencia de reparación).  Asistentes técnicos de la UMV utilicen unidades móviles para darle mantenimiento a unidades vehiculares portando repuestos con mayor demanda o que pudieron fallar por previo reporte. | | Acceso a talleres externos y disposición de los mismos para recibir unidades.  Compromiso de talleres externos para agilizar trámites y tiempo de reparación.  Disposición de talleres para que unidades móviles den soporte técnico.  Disposición de vehículos en buen estado y repuestos para que la UMV improvise unidades móviles.  Disposición y cooperación del personal para dar servicio móvil a las unidades.  Disponibilidad de talleres locales con suficiente conocimiento para realizar la reparación de las unidades que se van a atender a nivel local. | | | Francisco León Vásquez.  José Alberto Ramos Vindas.  José Humberto Portuguez Méndez.  Edwin Moya Brenes.  María Fabiola Mora Alfaro.  Talleres externos.  Jefes de Batallón. |
| Mantenimiento Preventivo. | | M | | M | | | |  | | | Mantenimientos se retrasarían ya que su prioridad sería menor a la de un mantenimiento correctivo. Para el mantenimiento en sí aumentaría más su tiempo de ejecución en la rutina.  Coordinación de unidades que requieren mantenimiento se vería restringido y posiblemente dejaría a unidades que requieren del mismo sin el mismo (impacto alto para unidades fuera de servicio por fallo en acumuladores de energía). | | | Coordinar con taller agilizar las unidades que se encuentran en taller para que estas salgan más rápido.  Crear unidades móviles que den mantenimiento preventivo con asistentes técnicos de la UMV.  Talleres de cartel den mantenimiento preventivo por medio de unidades móviles, dando mantenimiento a las urgentes cuyo caso pueda provocar daños mayores.  Baterías: hablar con proveedor y abrir procedimiento abreviado donde las unidades que requieran acumuladores de energía puedan ir a las diferentes sucursales y solicitar el servicio e incluso coordinar el de otras dependencias que requieran de las mismas.  Jefes de Batallón autoricen mantenimientos en la zona de unidades que requieran el servicio urgentemente. | | Disposición y cooperación del taller para realizar mantenimientos más rápido.  Disposición del personal de la UMV para realizar mantenimientos por medio de unidades móviles.  Disposición de vehículos y suministros adecuados para realizar el mantenimiento.  Comunicar a diferentes dependencias el procedimiento abreviado para realizar la sustitución de baterías en caso de ser necesario.  Aceptación de proveedor de baterías de método abreviado de sustitución de baterías.  Disposición de un taller local con los suministros y conocimiento necesario para realizar el mantenimiento requerido a cada unidad. | | | Gregory Vargas Salas.  Valeria Cárdenas Ballestero.  José Luis Ríos Pérez.  Karol Ortega Morales.  Alejandra Gómez Martínez.  Talleres externos.  Jefes de Batallón. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| V. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | | | | | |  |
| Reportes de avería. | B | B | |  | | El funcionamiento regular se podría sufrir interrupción por lo que el método normal para realizar reporte y ver estado de reportes que requieren dar seguimiento se vería afectado. | Realizar el reporte por medio de teléfono, radios de comunicación o personalmente en la UMV y llevar su control por medio de documento digital o bloc de notas.  Disposición de una zona de temporal de trabajo con recursos (teléfono, computadora, bloc de notas, artículos básicos de oficina) | Disposición de servicio telefónico y teléfonos y/o celulares en buen estado.  Disposición de radios de comunicación en buen estado y buen servicio de los mismos.  Acceso a la UMV o zona temporal de trabajo y conocimiento de los interesados de su localización. | José Luis Ríos Pérez. |
| Mantenimiento Correctivo. | A | M | |  | | En caso de sufrir un daño significativo en las instalaciones de la UMV el nivel de severidad sería medio debido a que el mantenimiento correctivo se podría seguir realizando, el impacto sería sobre los activos que pueden sufrir daños como lo son los vehículos utilizados para realizar inspecciones y las computadoras utilizadas para realizar los documentos del expediente.  En el caso de que sea otra dependencia y/o estación de bomberos, el impacto sería sobre los vehículos asignadas a las mismas y a los cuales hay que realizar la valoración para saber la gravedad de los daños.  Un departamento ligado al proceso de Mantenimiento correctivo es la Unidad de proveeduría, la cual se encarga de asignar taller de acuerdo al pre-diagnóstico realizado, por lo que el impacto sería sobre el tiempo de respuesta para saber a cuál taller se debe de asignar de acuerdo al rol.  Además, se tiene la Unidad de Servicios Generales, propiamente del área de aprovisionamiento encargada de suministrar el aceite, llanta u otro activo que se encuentre en bodega, por lo que esto podría impactar en tiempo muerto que la unidad se encuentra a la espera de un suministro para continuar con la reparación.  En el caso de los talleres externos afectaría principalmente a los vehículos que requieren de reparación y la misma la debe realizar un oferente único, por lo que el impacto sería el tiempo que la unidad se encuentra fuera de servicio por espera de entrada a taller para su reparación. | Solicitar el préstamo de un vehículo para llevar a cabo las inspecciones a los diferentes talleres externos.  Solicitar el préstamo de activos como computadoras para realizar los documentos del expediente o realizarlos a mano siguiendo el mismo formato de los actuales y una vez que se tiene disponibilidad de recursos nombrar un encargado que digite los documentos elaborados.  Establecerse en una zona temporal de trabajo en la que se pueda instalar los recursos necesarios para continuar con el proceso.  Unidad de proveeduría: nombramiento de la asignación de taller por parte del encargo del Programa de Mantenimiento Correctivo en el que se haga una asignación transparente de acuerdo al rol y se dé un buen registro de los talleres asignados con su debida justificación en los casos necesarios.  Realizar la solicitud de taller vía telefónica o por el medio de comunicación disponible y llevar control de la asignación.  Aprovisionamiento: verificar con aprovisionamiento los suministros que se encuentran en buen estado y crear una lista de los que se encuentran disponibles, Una vez que se dispone de lo anterior solicitar una cantidad representativa de los suministros que se creen necesarios hasta que se solucione el problema actual y llevar un control de los suministros utilizados. En el caso de los suministros de los que no se dispone o es de difícil acceso debido al estado y/o peligro de acceso a la infraestructura solicitar a los talleres que lo contemplen dentro de la cotización de los trabajos para que los mismos suministre lo necesario.  Para el caso de talleres externos, verificar la disponibilidad de personal por parte del taller para la atención de las reparaciones en alguna zona disponible establecida por mutuo acuerdo entre la UMV, estación y/o dependencia que requiere del proceso y el taller. | Disponibilidad de vehículos para préstamo por parte de otra dependencia para su préstamo.  Disponibilidad de recursos como computadoras, papel, lapiceros e impresoras para efectuar la documentación necesaria para darle continuidad a los casos.  Disponibilidad de espacio de otra dependencia para otorgar espacio para zona de trabajo temporal.  Disponibilidad, cooperación y acceso para el traslado de los colaboradores a la zona temporal de trabajo.  Acceso al documento de asignación de taller y rol de los mismos. Comunicación disponible con aprovisionamiento para coordinar la asignación de taller.  Acceso al área donde se encuentran los suministros de modo que sea una zona segura.  Disponibilidad de personal para verificar los suministros disponibles en buen estado y realizar un inventario de los mismos.  Disponibilidad de espacio almacenar temporalmente suministros.  Disponibilidad de suministros necesarios por parte del taller. | Francisco León Vásquez.  José Alberto Ramos Vindas.  José Humberto Portuguez Méndez.  Edwin Moya Brenes.  María Fabiola Mora Alfaro.  Talleres externos.  Gregory Vargas Salas.  José Luis Ríos Pérez.  Unidad de Proveeduría.  Departamento de Aprovisionamiento. |
| Mantenimiento Preventivo. | M | M | |  | | Al igual que en el mantenimiento correctivo, tiene los mismos impactos ligados a la Unidad de Proveeduría, Aprovisionamiento y talleres externos y los activos de los cuales requiere para llevar a cabo el proceso. | Se recomienda lo mismo que se aplicaría con mantenimiento correctivo. | Aplica los mismos supuestos que mantenimiento correctivo. | Gregory Vargas Salas.  Valeria Cárdenas Ballestero.  José Luis Ríos Pérez.  Karol Ortega Morales.  Alejandra Gómez Martínez.  Talleres externos. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| 1. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%) | | | | | | | | |  |
| Reportes de avería. | A | M | |  | | El impacto sería alto debido a que la unidad actualmente solo dispone de cinco técnicos, por lo que en caso de que no se disponga del colaborador encargado de realizar dichas funciones se requeriría disponer de otro colaborador que disponga de conocimientos técnicos, desbalanceando fuertemente las otras funciones que requiere de dicho conocimiento. | Dependiendo de la necesidad de técnicos para los otros procesos, asignar un encargado de los reportes de avería y asignar menor trabajo de los otros procesos (equilibrio de carga de trabajo).  Entre los colaboradores con conocimiento técnico, trabajar en equipo repartiendo las consultas realizadas según sus conocimientos y llevar control de los reportes realizados.  Asistente administrativa disponga de control de reportes de avería realizados e ir consultando a técnicos disponibles lo que se debe realizar y su recomendación para que la misma realice un control de dichos casos.  Solicitar colaboración de Jefe de Batallón para valorar en el sitio la falla y ver la necesidad de ingresar a taller o reparar en la zona de acuerdo a la gravedad de la avería. | El 30% corresponde a 4 colaboradores de la unidad, para lo anterior se tendría como supuesto y necesidad de que al menos se disponga de tres colaboradores.  Colaboración de Jefe de Batallón para realizar lo solicitado. | Responsables de asignar personal: Allen Moya Solano.  Francisco León Vásquez.  Katherine Morales Monge.  Alejandra Gómez Martínez.  Responsables de labores técnicas:  José Luis Ríos Pérez.  Gregory Vargas Salas.  José Alberto Ramos Vindas.  José Humberto Portuguez Méndez.  Edwin Moya Brenes.  Allen Moya Solano.  Francisco León Vásquez.  Responsables labores administrativas:  Katherine Morales Monge.  Valeria Cárdenas Ballestero.  Karol Ortega Morales.  María Fabiola Mora Alfaro.  Alejandra Gómez Martínez.  Personal Administrativo y operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos.  Talleres externos. |
| Mantenimiento Correctivo. | A | M | |  | | Al igual que en el caso de reportes de avería, los principales colabores del proceso son técnicos, por lo que en caso de que el 30% sean colaboradores de mantenimiento correctivo el proceso se vería altamente afectado ya que no se podría valorar bien las reparaciones necesarias y quedaría todo a criterio y recomendación del taller externo. No se tendría un seguimiento tan detallado como el que realiza un supervisor por cada caso. | Trabajo en equipo y repartir las funciones o casos entre los colaboradores de la unidad con conocimiento técnico y según su grado de conocimiento.  Solicitar criterio técnico de taller y basarse en el principio de buena fe de que las reparaciones y repuestos solicitados para el mantenimiento son los necesarios, cuando se disponga nuevamente del recurso humano suficiente revisar dichas autorizaciones para saber si es congruente con lo que ocupaba la unidad.  Realizar estudio de lo que requiere según fotografías y videos de la unidad y aprobar diagnóstico y cotizaciones. Para el caso de la inspección final de igual manera solicitar fotografías y videos que evidencien lo reparado y su buen funcionamiento y solicitar a encargado del vehículo de acuerdo a su experiencia recibir o no la unidad a satisfacción.  Abreviar procedimiento donde las coordinaciones se realicen vía telefónica (entrada a taller, rechazo de cotizaciones, cambio de los trabajos autorizados,) y al final se realice un resumen donde ambas partes se encuentren de acuerdo en todo lo manejado.  Reclutamiento de personal operativo con conocimiento en mecánica que brinden ayuda temporal mientras se reestablecen todos los colaboradores de la unidad.  Al igual que el punto anterior, solicitar colaboración de personal administrativo que colabore con las operaciones propiamente administrativas.  Contratar personal temporal que colabore en las funciones y que dispongan de conocimiento técnico (al menos lo básico). | Disponibilidad de al menos tres personas con conocimiento técnico que puedan repartir funciones y casos en estudio.  Disponibilidad y colaboración por parte de los talleres externos para dar recomendaciones técnicas apegadas a la realidad y la necesidad.  Disponibilidad de los recursos (videos, fotografías,) y colaboración por parte del taller para enviar lo solicitado en el tiempo oportuno y del personal administrativo u operativo.  Buen control por parte de los colaboradores a cargo de lo autorizado.  Disposición rápida de candidatos para contratar temporalmente.  Entendimiento del procedimiento abreviado por parte de los encargados y aceptación del cumplimiento del mismo por parte de los talleres externos.  Disponibilidad de personal administrativo y operativo para colaborar en funciones de la UMV. | Igual que los planteados para los reportes de avería. |
| Mantenimiento Preventivo. | A | M | |  | | El mismo impacto que se tendría para mantenimiento correctivo, sin embargo, para este caso el requerimiento de conocimiento técnico es solo de una persona debido a que las operaciones realizadas son de rápido tiempo de respuesta debido a que lo que lleva mayor trámite es lo administrativo. Sin embargo, el impacto sería en los tiempos de respuesta, ya que ante una emergencia la prioridad sería los casos de mantenimiento correctivo. | Al igual que el punto anterior repartir funciones de asistente técnico entre los colaboradores con dicho conocimiento.  Solicitar criterio técnico de taller y basarse en el principio de buena fe de que lo recomendado es lo que realmente requiere la unidad para su funcionamiento.  Para este programa, debido a que la mayoría de funciones las debe realizar una asistente administrativa, en caso de disponer de poco personal se debería de contratar temporalmente hasta que se disponga de los colaboradores de la UMV. | Disponibilidad de personal técnico que colabore en funciones que se requiere.  Colaboración de talleres para brindar un buen servicio y que realmente soliciten lo que se requiere.  Disponibilidad inmediata de personal a contratar para funciones administrativas.  Disposición de personal administrativo y operativo para colaborar con la UMV. | Responsables de asignar personal: Allen Moya Solano.  Francisco León Vásquez.  Katherine Morales Monge.  Alejandra Gómez Martínez.  Responsables de labores técnicas:  José Luis Ríos Pérez.  Gregory Vargas Salas.  José Alberto Ramos Vindas.  José Humberto Portuguez Méndez.  Edwin Moya Brenes.  Allen Moya Solano.  Francisco León Vásquez.  Responsables labores administrativas:  Katherine Morales Monge.  Valeria Cárdenas Ballestero.  Karol Ortega Morales.  María Fabiola Mora Alfaro.  Alejandra Gómez Martínez.  Personal Administrativo y operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos.  Talleres externos. |
| Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+60%) | | | | | | | | | |
| Reportes de avería. | A | A | |  | | El impacto de no disponer del 60% de los colabores de la UMV supone un fuerte impacto debido a que solamente se dispondría de 4 personas. Por lo que los procesos podrían verse temporalmente fuera de servicio incluso debido al poco personal. O solamente se atenderían los casos de mayor prioridad. | Solicitar colaboración de personal administrativo y operativo para realizar funciones de acuerdo a los procedimientos.  Solicitar colaboración de jefe de batallón para valorar en el sitio la falla y ver la necesidad de ingresar a taller o reparar en la zona. | Disposición de suficiente personal administrativo y operativo para poder cooperar con la UMV.  Colaboración de Jefe de Batallón para realizar lo solicitado. | Responsables de asignar personal: Allen Moya Solano.  Francisco León Vásquez.  Katherine Morales Monge.  Alejandra Gómez Martínez.  Responsables de labores técnicas:  José Luis Ríos Pérez.  Gregory Vargas Salas.  José Alberto Ramos Vindas.  José Humberto Portuguez Méndez.  Edwin Moya Brenes.  Allen Moya Solano.  Francisco León Vásquez.  Responsables labores administrativas:  Katherine Morales Monge.  Valeria Cárdenas Ballestero.  Karol Ortega Morales.  María Fabiola Mora Alfaro.  Alejandra Gómez Martínez.  Personal Administrativo y operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos.  Talleres externos.  Jefes de Batallón. |
| Mantenimiento Correctivo. | A | A | | Solicitar colaboración de personal administrativo y operativo para realizar funciones de acuerdo a los procedimientos.  Basarse en el principio de buena fe de que los talleres realizaran las reparaciones necesarias para disponer de la unidad en buen estado. | Disposición de suficiente personal administrativo y operativo para poder cooperar con la UMV.  Colaboración de los talleres para realizar las reparaciones necesarias. |
| Mantenimiento Preventivo. | A | A | |

Proceso de revisión de unidades y reparaciones aprobadas posterior a la emergencia.

Una vez que la emergencia se encuentre controlada y todas las prioridades de respuesta se tengan cubiertas, se procederá a revisar todos los mantenimientos correctivos aprobados, así como la revisión de las unidades que estuvieron cubriendo la emergencia y pueden presentar fallas de acuerdo a las condiciones bajo las cuales estuvieron expuestas. Para lo anterior se propone seguir el siguiente procedimiento base:

* Identificar las unidades que estuvieron presentes en la emergencia.
* Verificar las condiciones bajo las cuales estuvieron expuestas.
* Identificar los posibles daños que pueden provocar dichas condiciones.
* Establecer una prioridad de respuestas para la atención de las reparaciones.
* Definir los talleres que pueden atender las posibles fallas que pueden tener las unidades.
* Establecer la forma en la que se van a atender las fallas y realizar inspección general para identificar otras no contempladas (gira, nivel local, desplazamiento a taller, entre otros)
* Identificar unidades en total a las cuales se les dio mantenimiento y otros trabajos adicionales.
* Inspeccionar los trabajos realizados con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de las unidades.

13.0 Plan de mantenimiento e historial de revisiones

13.1 Mantenimiento

El responsable de este plan de *(Dependencia)* se asegurará de que al menos cada 6 meses, sea actualizado con información correcta y vigente.

13.2 Historial de Revisiones

**Fecha Autor Acción**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 30/09/2016 | Francisco León Vásquez / Allen Moya Solano / Alejandra Gómez Martínez. |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Anexo VI**

Plan de Gestión de Incidentes

Benemérito Cuerpo Bomberos de Costa Rica

***Dependencia: Prevención e Investigación de Incendios***

Revisión: 0.0

Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.0 Responsable del Plan y Distribución autorizada

**1.1 Responsables** Walter Jiménez Mora y Rolando Leiva Ulate.

Es responsable de actualizar y mantener el plan y debe garantizar que el personal involucrado sabe cómo acceder al plan y está entrenado para actuar consecuentemente con lo declarado. El responsable del plan será designado por el Jefe de la Dependencia.

**1.2 Aprobado por Jefe de la Dependencia Prevención e Investigación de incendios**

El Jefe de la Dependencia que aprueba debe definir quiénes serán los responsables (primario y secundario) de su dependencia para la administración del Plan (Responsables del proceso de Continuidad Operativa en su Dependencia). Además, debe asegurar que el plan de su dependencia y su contenido se revisan y son ejercitados por lo menos anualmente.

**1.3 Distribución y Mantenimiento**

Copia electrónica almacenada en: X:\PROCEDIMIENTOS VERSION FINAL.

Copias impresas de este plan se facilitarán para ser ubicadas en la Sala de Crisis. El responsable de este plan debe asegurar que estas copias se mantengan actualizadas con la más reciente versión del documento.

En la siguiente tabla se listan las personas autorizadas para mantener copias de este documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Copia # | Localización | Responsable | Ultima actualización |
| 01 | Oficina de Prevención e investigación de incendios | Melania Bermúdez Vargas | 2016 |
| 02 | Oficina de Prevención e investigación de incendios | Nancy Cascante González | 2016 |
| 03 | Oficina de Prevención e investigación de incendios | María Isabel Valencia Badilla | 2016 |

**2.0 Propósito, alcance y puntos de activación**

**2.1 Propósito & Puntos de Activación**

El objetivo principal de este Plan, es reestablecer la capacidad del personal de la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios para continuar brindando un servicio profesional y oportuno al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cuando un evento o situación de emergencia impacte nuestra capacidad de operación. El enfoque de esta respuesta se hace en función de los siguientes impactos

1. Fraude/Conflicto de Intereses.
2. Incumplimiento Legal.
3. Interrupción de la Operación.
4. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio.
5. Fallo parcial significativo del Sistema de Tecnología de Información.
6. Pérdida o daño de la información o datos.
7. Pérdida de Imagen.
8. Edificio no disponible por una semana.

**2.2 Punto de Activación**

Este plan será activado cuando se presente al menos una de las situaciones que se enumeraron en el punto anterior, derivado de un incidente donde el potencial de pérdida de control por su dependencia sea inminente. Y en concordancia con [12.0 ANÁLISIS DE RIESGO Y FUNCIÓN CRÍTICA](#_heading=h.3dy6vkm). Es responsabilidad de la Jefatura de la dependencia realizar el análisis para determinar la activación. También la Sala de Crisis podría unilateralmente llamar a la activación de su plan.

**2.3 Alcance**

Este documento solo aplica a las operaciones de Prevención e Investigación de Incendios. Este documento no pretende direccionar la participación de esta dependencia en la Sala de Crisis, esos asuntos serán manejados por ese foro en específico cuando así sea requerido por la situación.

**3.0 Lista de Contactos**

**3.1 Descripción de esta dependencia.**

El personal de esta dependencia está ubicado en las siguientes áreas/pisos/edificios:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área** | **Unidad** | **Dirección** | **Localización** | **Cantidad de personas** | **Empleados** | **Contratistas** |
| Control Preventivo | Prevención e Investigación de Incendios | San José Av 18 Calle 2 y 4 | Estación Metropolitana Sur | 13 | 13 | 0 |
| Promoción e investigación | 11 | 11 | 0 |
| Jefatura | 9 | 9 | 0 |

**3.2** **Responsables del proceso de Continuidad Operativa**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROL[[5]](#footnote-4)** | **Nombre** | **Tel. oficina** | **Celular** | **Tel. Habitación** | **Otro** |
| Primario | Alexander Solís Delgado | 2547-3731 | 8708-9200 | - | - |
| Primario | Walter Jiménez Mora | 2547-3733 | 8848-9032 | 4030-5074 | - |
| Primario | Rolando Leiva Ulate | 2547-3735 | 8343-4360 | 2244-2331 | - |
| Secundario | Karol Boza Ruíz | 2547-3736 | 8302-5585 | 4030-5074 | - |
| Secundario | Melania Bermúdez Vargas | 2547-3741 | 8309-8834 | - | - |

**3.3 Lista del personal de ésta dependencia**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Programa** | **Teléfono de oficina** | **Teléfono celular** | **Teléfono casa de habitación** |
| Adriana Gutiérrez Hernández | Promoción y Asesoría | 2547-3745 | 8368-8844 | N/A |
| Alejandra Matamoros Montero | Limpieza | 2547-3745 | 8476-4852 | N/A |
| Alexander Solís Delgado | Jefatura | 2547-3745 | 83549031 / 87089200 | N/A |
| Alfonso Barboza Gutiérrez | Análisis y Evaluación de Riesgos | 2547-3745 | 8730-7307 | N/A |
| Alonso Umaña Quesada | Revisión de proyectos constructivos | 2547-3745 | 8885-8015 | N/A |
| Andrés Hernández Ramírez | Investigación y análisis | 2547-3745 | 8864-4214 | 22622203 |
| Carina Gutiérrez Mora | Análisis y Evaluación de Riesgos | 2547-3745 | 8837-8052 | N/A |
| Daniel Chavarría Espinoza | Pruebas de Sistemas | 2547-3745 | 8717-4730 | N/A |
| Douglas Salas Delgado | Análisis y Evaluación de Riesgos | 2547-3745 | 8825-7978 | N/A |
| Félix Chaves Fuentes | Revisión de proyectos constructivos | 2547-3745 | 8311-2450 | N/A |
| Francisco Bermúdez Solano | Análisis y Evaluación de Riesgos | 2547-3745 | 8851-4252 | 22500640 |
| Guillermo Chacón Espeleta | Revisión de proyectos constructivos | 2547-3745 | 8860-2878 | N/A |
| Harold Warren Zúñiga | Revisión de proyectos constructivos | 2547-3745 | 8303-9702 | N/A |
| Henry Morales Navarro | Investigación y análisis | 2547-3745 | 8431-9382 | 22861650 |
| Ingrid Hutt Pacheco | Investigación y análisis | 2547-3745 | 8817-4475 | 22724645 |
| Jacinto Saborío Benavides | Investigación y análisis | 2547-3745 | 8881-1191 | 22887018 |
| Javier Boza Abarca | Análisis y Evaluación de Riesgos | 2547-3745 | 6058-9412 | N/A |
| Joseph Ruiz Leal | Análisis y Evaluación de Riesgos | 2547-3745 | 6050-2969 | N/A |
| José Pablo Abarca | Análisis y Evaluación de Riesgo | 2547-3745 |  | N/A |
| Karol Boza Ruiz | Control Sistemas Integrados PCI | 2547-3745 | 8302-5585 | 40305074 |
| Luis Ávila Villalobos | Promoción y Asesoría | 2547-3745 | 8356-7202 | N/A |
| Maikol Flores Cerdas | Control Sistemas Integrados PCI | 2547-3745 | 8846-6890 | 25517300 |
| María Isabel Valencia Badilla | Asistente Administrativa | 2547-3745 | 8553-6993 | N/A |
| Mariela Pérez Vallejos | Revisión de proyectos constructivos | 2547-3745 | 8319-3343 | N/A |
| Melania Bermúdez Vargas | Análisis y Evaluación de Riesgos | 2547-3745 | 8309-8834 | N/A |
| Melanie Román Chinchilla | Revisión de proyectos constructivos | 2547-3745 | 8320-6425 | N/A |
| Miguel Araya Álvarez | Revisión de proyectos constructivos | 2547-3745 | 8326-1561 | 25736251 |
| Nancy Cascante González | Asistente de servicios técnicos | 2547-3745 | 8324-7979 | N/A |
| Nuria Arce Zamora | Análisis y Evaluación de Riesgos | 2547-3745 | 8876-8368 | 22417481 |
| Priscilla Marín Moreno |  | 2547-3745 | 8315-3939 | N/A |
| Randy Benavides Álvarez | Control Sistemas Integrados PCI | 2547-3745 | 8851-1156 | 2297-3205 |
| Rolando Leiva Ulate | Área Control Preventivo | 2547-3745 | 8343-4360 | 22442331 |
| Salvador Ramírez Alvarado | Análisis y Evaluación de Riesgos | 2547-3745 | 8709-1144 | N/A |
| Sebastián Durán Castro | Control Sistemas Integrados PCI | 2547-3745 | 8890-2388 | N/A |
| Ulises Cornejo Quintana | Control Sistemas Integrados PCI | 2547-3745 | 8871-3087 | N/A |
| Walter Jiménez Mora | Área Promoción e Investigación | 2547-3745 | 8848-9032 | 40305074 |

**4.0 Medios de Comunicación**

Teléfonos fijos y celulares son el medio principal de comunicación entre el personal de Prevención e Investigación de Incendios. Si estos métodos no están disponibles entonces la comunicación entre nuestro personal se hará de la siguiente manera:[[6]](#footnote-5)

Funcionarios que poseen radios, se comunicarán entre sí.

Correo electrónico.

**5.0 Sitios alternativos**

Esta dependencia va a utilizar en caso de no poder acceder al sitio de trabajo regular durante una emergencia a la siguiente localización como punto de contacto inicial:

Centro de Operaciones de Bomberos.

Estaciones: Cartago Alajuela, Central

*(Esta sección pretende que su dependencia piense en lugares alternativos de reunión y trabajo durante las primeras horas de un evento que le imposibilite acceder a sus áreas normales de trabajo. Especialmente cuando se han afectado gravemente las instalaciones y los medios de comunicación no estén disponibles. Se presume que la Sala de Crisis va a establecer lugares alternativos de trabajo para situaciones prolongadas.)*

**6.0 Respuesta y Prioridades de recuperación**

Las prioridades de respuesta y recuperación están dirigidas inicialmente a proteger en primera instancia la vida humana, la protección del medio ambiente y la protección de nuestros activos. Las prioridades de respuesta y recuperación variarán dependiendo del incidente. [La sección 12.0](#_heading=h.3dy6vkm) de este plan cubre un análisis de riesgo para las funciones o procesos críticos de esta dependencia. Al terminar estos análisis, las siguientes prioridades de respuesta y recuperación deben ser referenciadas e incorporadas para asegurar la adecuada previsión para cada riesgo. En algunos casos no todas las prioridades serán alcanzables.

Prioridades de Respuesta

*(Se indican como ejemplo, por favor valide las que se apliquen a su dependencia, pero principalmente ajuste o indique sus propias prioridades)*

* Consultar con los encargados de respuesta de la emergencia sobre la línea de mando para asegurar que todo el personal está a salvo.
* Obtener las herramientas y equipos necesarios para responder a la emergencia.
* Entender los impactos de la situación.
* Compilar los impactos relativos a esta dependencia que puedan afectar las operaciones de la Institución.
* Determinar si se requieren recursos externos como contratistas para el evento.
* Restablecimiento de los sistemas informáticos.

Prioridades de Recuperación

* Asegurarse que esta dependencia está representada en el planeamiento de recuperación que realice la Sala de Crisis
* ¿Cuáles son las prioridades de recuperación de los clientes de esta dependencia?
* Determinar el grado de alineación entre las prioridades de esta dependencia y las prioridades de nuestros clientes
* Determinar los requerimientos del personal que necesito para los planes de recuperación de esta dependencia.
  + ¿Se necesita rotación de personal?
* Determinar si se requiere el apoyo de suplidores externos.

**7.0 Lista de verificación para la ejecución del plan**

Esta lista de chequeo es para asistir a esta dependencia durante la transición del evento de la fase de respuesta a la fase de recuperación.

* ¿Está reunido y completo el equipo de trabajo de esta dependencia?
  + ¿Tenemos a los funcionarios correctos, incluyendo Jefaturas?
* ¿El equipo de trabajo de esta dependencia ya revisó este plan?
* ¿Se han entendido claramente el incidente que enfrentamos y su impacto?
* Tenemos y entendemos las prioridades dictadas por la Sala de Crisis para este evento.
  + *Recuerde que las prioridades pueden cambiar durante el evento*.
* ¿Se ha estabilizado suficientemente el evento para hacer la transición de la respuesta a la recuperación?
* ¿Tiene, esta dependencia bien documentadas las prioridades de recuperación?
* ¿Está la dependencia representada en la Sala de Crisis y se han compartido nuestras prioridades de recuperación?
* ¿Tiene esta dependencia reunidos los funcionarios correctos para iniciar la recuperación?
* ¿Se han considerado rotaciones de personal?
* ¿Dónde se va a instalar físicamente esta dependencia durante la fase de recuperación?
* ¿Tenemos los recursos que necesitamos o están disponibles?

**8.0 Procedimientos de recuperación de datos perdidos o dañados**

Tecnología de la Información (TI), realiza periódicamente copias de seguridad de los principales sistemas y datos que son almacenadas en lugar seguro en localización externa. Verifique cuales de sus sistemas y datos están incluidos en ese proceso. Coordine con TI cualquier necesidad no incluida para asegurar su protección

Esto se complementa diariamente realizando copias de seguridad progresivos de estos sistemas y datos cuyos respaldos son almacenados internamente.

Describa el sistema de copias de seguridad establecido por **su dependencia** internamente, así como la forma de su recuperación, si se tiene un método propio.

* No hay un sistema de copias de seguridad para todos los documentos almacenados en unidades locales

**9.0 Acceso a las localizaciones de (Prevención e Investigación de Incendios) y a sus sistemas.**

**9.1 Requerimiento de accesos**

*Describa cualquier requerimiento único o específico de acceso que requiera su dependencia para sus edificios o áreas de trabajo, que deban ser consideradas especialmente durante una emergencia.*

*Acceso a la oficina en la estación Metropolitana Sur.*

*Acceso de emergencia al F5 y estaciones de Heredia, Alajuela y Cartago*

**9.2 Registro de Sistemas y Activos Críticos.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla 2. Registro de Sistemas** | | | | | | | |
| **Dirección: Avenida 18, Calle 2 y 4, costado norte del Parque General Cañas** | | | | | **Unidad: Prevención e Investigación de Incendios** | | |
| **Área: Metro** | | | | | **Responsable: Alexander Solís Delgado** | | |
| **Registro de sistema que contiene el Proceso** | | | | | | | |
| Proceso | Nombre del Sistema | Descripción | Criticidad | N° de equipos con la aplicación | | Responsable | Contactos Técnicos |
| Revisión de planos | APC | Revisión de los planos constructivos | Alta | 8 | | CFIA | 2202 3900 |
| Prevención e Investigación de Incendios | Sigae | Vehículos, Combustible e Inv Incendios | Media | 33 | | TI | 8750 |
| Prevención e Investigación de Incendios | Suatt | Realizar solicitudes | Baja | 33 | | TI | 8750 |
| Prevención e Investigación de Incendios | Sicof | Realizar oficios e informes | Media | 33 | | TI | 8750 |
| Servicios Técnicos | MIF | Facturación de servicios | Alta | 1 | | TI | 8750 |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del sistema para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | El Proceso no puede funcionar sin el sistema | Alta |
| 2 | El Proceso puede funcionar parcialmente sin el sistema | Media |
| 3 | El Proceso puede funcionar sin el sistema | Baja |

1. **A continuación, se enlistan todos los activos que forman parte del proceso y que son necesarios para ejecutarlo.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla N° 3. Registro de Activos** | | | | |
| **Dirección: Operativa** | | **Unidad: Prevención e Investigación de Incendios** | | |
| **Área:** | | **Responsable: Alexander Solis Delgado** | | |
| **Proceso** | **Descripción de Activos** | | **Criticidad** | **Localización** |
| Revisión Proyectos Constructivos | 8 Computadoras | | Alta | Unidad de Prevención |
| 1 distanciometros | | Baja | Unidad de Prevención |
| Pruebas Integrales de Sistemas | 4 Computadoras | | Media | Unidad de Prevención |
| 2 Cámaras fotográficas | | Baja | Unidad de Prevención |
| 5 kit para pruebas de sistemas fijos contra incendio | | Alta | Unidad de Prevención |
| 4 juegos de boquillas para pruebas de sistema fijo | | Alta | Unidad de Prevención |
| 2 tacometros | | Alta | Unidad de Prevención |
| 6 cajas de accesorios para pruebas de sistemas fijos | | Alta | Unidad de Prevención |
| 3 detectores humo | | Media | Unidad de Prevención |
| Análisis y evaluación de riesgos | 6 computadoras | | Media | Unidad de Prevención |
| 5 cámaras fotográficas | | Baja | Unidad de Prevención |
| 1 cámara termo gráfica | | Baja | Unidad de Prevención |
| 2 distancio metros | | Media | Unidad de Prevención |
| Verificación de Instalaciones Eléctricas | 3 Computadoras | | Media | Unidad de Prevención |
| 5 Volt Alert | | Alta | Unidad de Prevención |
| 1 Medidor de Resistencia de Tierra FLUKE-1630 | | Alta | Unidad de Prevención |
| 1 Rastreadores de Circuitos AT 1000 | | Alta | Unidad de Prevención |
| 1 Probador de Circuitos INSP-3 | | Alta | Unidad de Prevención |
| 1 Buscador Interruptor de Circuito | | Alta | Unidad de Prevención |
| 1 Amperímetro FLUKE-376 | | Alta | Unidad de Prevención |
| 1 Multímetro EX-730 | | Alta | Unidad de Prevención |
| 1 Tester T+Pro FLUKE | | Alta | Unidad de Prevención |
| 1 Caja de Herramientas para electricista | | Media | Unidad de Prevención |
| 2 Kit de Guantes dieléctricos | | Alta | Unidad de Prevención |
| 1 Micrómetro | | Alta | Unidad de Prevención |
| 2 Lámpara de Cabeza | | Media | Unidad de Prevención |
| 2 Taladro Inalámbrico 12V | | Media | Unidad de Prevención |
| 2 Kit de Puntas para Taladro | | Media | Unidad de Prevención |
| 1 Escalera Plegable | | Media | Unidad de Prevención |
| Foco Streamlight | | Media | Unidad de Prevención |
| Ratch 150mm | | Media | Unidad de Prevención |
| Cubos 1/4" | | Media | Unidad de Prevención |
| Cinta métrica | | Media | Unidad de Prevención |
| Cronómetro | | Media | Unidad de Prevención |
| Guantes de nitrilo | | Media | Unidad de Prevención |
| Mascarillas | | Media | Unidad de Prevención |
| Hidrantes | 1 Computadora | | Media | Unidad de Prevención |
| 3 kits para pruebas de hidrantes | | Baja | Unidad de Prevención |
| 1 kit de accesorios para pruebas de hidrantes | | Baja | Unidad de Prevención |
| Promoción y asesoría | 2 Computadoras | | Media | Unidad de Prevención |
| Gestión de Servicios Técnicos | 1 Computadora | | Alta | Unidad de Prevención |
| Gestión Administrativa | 4 Computadoras | | Alta | Unidad de Prevención |
| 4 Tablets | | Baja | Unidad de Prevención |
| 3 Computadoras Portátiles | | Media | Unidad de Prevención |
| 1 Proyector | | Baja | Unidad de Prevención |
| 1 Puntero | | Baja | Unidad de Prevención |
| 1 distanciometro | | Baja | Unidad de Prevención |
| Investigación y Análisis | 4 computadoras | | Alta | Unidad de Prevención |
| 2 kit de herramientas | | Baja | Unidad de Prevención |
| 2 kit de herramientas para vehículo | | Media | Unidad de Prevención |
| 2 computadoras personales | | Baja | Unidad de Prevención |
| 2 escaleras plegables | | Media | Unidad de Prevención |
| 1 cámara termo gráfica | | Media | Unidad de Prevención |
| 2 cámaras fotográficas profesionales | | Alta | Unidad de Prevención |
| 4 cámaras digitales | | Media | Unidad de Prevención |
| 2 lámparas led | | Alta | Unidad de Prevención |
| 1 detector de gases | | Media | Unidad de Prevención |
| 2 distanciómetros | | Media | Unidad de Prevención |
| 1 anemómetro | | Media | Unidad de Prevención |
| 2 brújulas | | Media | Unidad de Prevención |
| 4 juegos herramientas de escombreo | | Media | Unidad de Prevención |
| 1 binoculares | | Baja | Unidad de Prevención |
| 5 termometros | | Baja | Unidad de Prevención |
| 2 tester | | Media | Unidad de Prevención |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del activo para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

1. El Proceso no puede funcionar sin el activo.
2. El Proceso puede funcionar parcialmente sin el activo.
3. El Proceso puede funcionar sin el activo.

**9.3 Documentos sugeridos para mantener en dispositivos personales de almacenamiento (memorias USB, etc.…)**

* Plan de Gestión de Incidente de Prevención e Investigación de Incendios.
* Normas.
* Bases de datos.
* Procedimientos.
* Machote de informes.

**10.0 Lista de contactos externos: Vendedores, proveedores, consultores, autoridades reguladoras**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contacto de Emergencia** | **Suministro** | **Nombre/Dirección** | **Personas Contactos** | **Teléfonos #** |
| ***Vendedores*** | | | | |
| ***Proveedores*** | | | | |
| Servicio técnico de Tigo | Internet | Tigo | Centro de atención al cliente | 4031-3200 |
|  |  |  |  |  |
| ***Consultores*** | | | | |
| Universidad de CR | Pruebas de laboratorio | Laboratorio de Materiales Universidad de Costa Rica | Esteban Ramos González | 8866-4841 |
| Aqylasa | Pruebas de laboratorio | Laboratorio Químico | Leonora Rodríguez | 2272-3159  8388-4029 |
| ***Autoridades*** | | | | |
| CFIA | APC | CFIA | Deborah Picado | 2202-3900 |
| OIJ | Investigaciones | Sección de Recolección de Indicios del O.I.J. | Sr. Ernesto Retana | 2295-3390 |
| OIJ | Investigaciones | Sección Delitos Varios del O.I.J | Osvaldo Ramírez Miranda | 2295-3049 |
| OIJ | Investigaciones | Sección K-9 del O.I.J | Alejandro Castillo Cerdas | 2267-1518 |
| INS | Datos de seguros | Seguros Corporativos, INS | Víctor Herrera | 2287-000/3144 |
| INS | Datos de seguros | Seguros No Corporativos, INS | Isidro Alvarado | 22876063 |
| ARESEP |  | Coordinadora Área Calidad Hidrocarburos | Sandra Gallegos Ayala | 2506-3200 extensión 1459 |
| ARESEP |  | Intendencia de Energía | Alexander Davis | 2506-3200  extensión 1457 |
|  |  | Ministerio de Salud |  |  |
| Despacho Ministerial MIVAH |  | Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos | Delio Robles Loaiza | 2202-7869 |
| Acueductos y Alcantarillados | Instalación de hidrantes y redes de agua | AyA | José Daniel García | 2242-5000  extensión 3578 |
| Acueductos y Alcantarillados | Subgerencia de Sistemas Periféricos, UEN Producción y Distribución, Unidad de Hidrantes | AyA | Angie Herrera | 2242-5732 |
| Servicios Públicos de Heredia | Instalación de hidrantes y redes de agua | ESPH | José Pablo Muñoz | 2562-3981 |

**11.0 Equipos e insumos críticos para su dependencia**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | Lista de equipos y suministros críticos que pueda necesitar durante una emergencia y su fuente potencial de adquisición. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Articulo** | **Fuente** | **Costo Estimado** | **Tiempo de espera** | **Comentarios** |
| **Computadoras** | **Cococo** | **300.000.00** | **2 días** | **Alquiler por una semana** |
| **Equipo inspecciones eléctricas** | **Elvatron** | **1.800.000.00** | **4 días** | **Compra nueva del equipo** |

**12.0 Análisis de riesgo y función crítica**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | A continuación, se presenta el análisis de riesgos y procesos críticos para (su Dependencia) |

12.1 Guía de severidad de impacto

**A =** Interrupción significativa a la operación por un periodo de tiempo importante

M = Tiene potencial para causar la interrupción temporal de las operaciones

**B** = Interrupciones menores o molestas

12.2 Guía de la probabilidad de fallo

**A** = Sin redundancia, tiempo prolongado de reparación o implementación

**M** = Poca o sin redundancia, tiempo corto de reparación o implementación

**B** = Se cuenta con suficiente redundancia

12.3 Impactos

1. Pérdida de espacio o área de la oficina
2. Pérdida de red y conectividad
3. Pérdida o daño de la información o datos
4. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos).
5. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio
6. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%, 60%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | **Probabilidad (A/M/B)** | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| I. **Pérdida de espacio o área de la oficina** | | | | | | |  |
| Revisión de planos | M | A |  | Imposibilidad de revisar planos hasta implementar alternativa | Teletrabajo. | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | Rolando Leiva |
| Pruebas de sistema Fijo | M | A |  | Imposibilidad de realizar informes. | Teletrabajo. | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | Rolando Leiva |
| Investigación de incendios | B | A |  | Imposibilidad de realizar informes | Teletrabajo, reubicación a otra unidad, sede o estación de bomberos. | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento. | Henry Morales |
| Servicios Técnicos | M | A |  | Pérdida de coordinación con clientes | Teletrabajo. | Contar con telefonía IP USB Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | Nancy Cascante |
| Evaluación de Riesgos | M | A |  | Imposibilidad de realizar informes | Teletrabajo | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | Walter Jiménez |
| Gestión Hidrantes | M | A |  | Suspensión de la coordinación de la gestión de la red | Teletrabajo. | Contar con telefonía IP USB Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | Rolando Leiva |
| Evaluaciones Eléctricas | B | M |  | Imposibilidad de realizar informes | Teletrabajo. | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento. | Walter Jiménez |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| II. Pérdida de red y conectividad | | | | | | | | |  |
| Revisión de planos | A | A | |  | | Incapacidad de cumplir con la revisión de planos y vencimiento de los plazos asignados por reglamento. | Teletrabajo | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | Rolando Leiva |
| Pruebas de sistema Fijo | B | M | |  | | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes | Teletrabajo | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | Rolando Leiva |
| Investigación de incendios | B | M | |  | | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes | Reubicación a otra unidad, sede o estación de bomberos | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | Henry Morales |
| Servicios Técnicos | M | M | |  | | Pérdida de coordinación con clientes, y facturación | Teletrabajo, Reubicación a otra unidad | Contar con telefonía IP USB Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | Nancy Cascante |
| Evaluación de Riesgos | B | M | |  | | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes | Teletrabajo | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | Walter Jiménez |
| Gestión Hidrantes | M | M | |  | | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes | Teletrabajo | Contar con telefonía IP USB Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | Rolando Leiva |
| Evaluaciones Eléctricas | B | M | |  | |  | Teletrabajo | Implementar procedimientos y condiciones de Walter Jiménez control y seguimiento | Walter Jiménez |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| III. Pérdida o daño de la información o datos | | | | | | | | |  |
| Revisión de planos | A | A | |  | | Pérdida de los planos, informes correspondencia y documentos relacionados con los trámites constructivos aprobados. | Respaldo doble de la información. | Implementar políticas y procedimientos | Alexander Solís |
| Pruebas de sistema Fijo | A | A | |  | | Pérdida de los informes, fotografías y correspondencia relacionadas con las inspecciones realizadas | Respaldo doble de la información. | Implementar políticas y procedimientos | Alexander Solís |
| Investigación de incendios | A | A | |  | | Pérdida de fotografías e informes. | Respaldo doble de la información. | Implementar políticas y procedimientos | Alexander Solís |
| Servicios Técnicos | B | B | |  | | Pérdida de la información para las coordinaciones de los clientes así como facturación. | Respaldo doble de la información. | Implementar políticas y procedimientos | Alexander Solís |
| Evaluación de Riesgos | A | A | |  | | Pérdida de los informes, fotografías y correspondencia relacionadas con las inspecciones realizadas | Respaldo doble de la información. | Implementar políticas y procedimientos | Alexander Solís |
| Gestión Hidrantes | B | B | |  | | Perdida de los respaldos de informes. | Respaldo doble de la información. | Implementar políticas y procedimientos | Alexander Solís |
| Evaluaciones Eléctricas | A | A | |  | | Pérdida de los informes, fotografías y correspondencia relacionadas con las inspecciones realizadas | Respaldo doble de la información. | Implementar políticas y procedimientos | Alexander Solís |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** | |
| IV. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos). | | | | | | | | | | |  |
| Revisión de planos | A | A | |  | | Incapacidad de cumplir con la revisión de planos y vencimiento de los plazos asignados por reglamento. | | Teletrabajo | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | | Rolando Leiva |
| Pruebas de sistema Fijo | B | M | |  | | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes | | Teletrabajo | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | | Rolando Leiva |
| Investigación de incendios | B | M | |  | | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes | | Reubicación a otra unidad, sede o estación de bomberos | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | | Henry Morales |
| Servicios Técnicos | M | M | |  | | Pérdida de coordinación con clientes, y facturación | | Teletrabajo, Reubicación a otra unidad | Contar con telefonía IP USB Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | | Nancy Cascante |
| Evaluación de Riesgos | B | M | |  | | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes | | Teletrabajo | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | | Walter Jimenez |
| Gestión Hidrantes | M | M | |  | | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes | | Teletrabajo | Contar con telefonía IP USB Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | | Rolando Leiva |
| Evaluaciones Eléctricas | B | M | |  | |  | | Teletrabajo | Implementar procedimientos y condiciones de Walter Jimenez control y seguimiento | | Walter Jimenez |
|  |  | |  | |  |  | |  |  |  | |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** | |
| V. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | | | | | | |  | |
| Revisión de planos | A | A | |  | | Falta de control en los diseños de los sistemas de seguridad humana y protección contra incendios en los edificios tramitados. Generando aprobación automática por “silencio positivo”. | | Teletrabajo | Implementar procedimientos y condiciones de control y seguimiento | Rolando Leiva | |
| Pruebas de sistema Fijo | B | M | |  | | Incumplimiento de contratos con clientes. Falta de pruebas de aceptación en edificios críticos para el país. | | Capacitación de personal adicional en la metodología de las pruebas. Utilización de equipo de las estaciones de bomberos. Renegociación de fechas con clientes | Capacitación del personal/ procedimientos conjunto con operaciones | Rolando Leiva | |
| Investigación de incendios | B | M | |  | | Incapacidad para determinar la causa y origen de los incendios, afectando trámite de pólizas e investigación de incendios provocados. | | Capacitación de personal adicional en la metodología de investigación de incendios | Capacitación del personal | Henry Morales | |
| Servicios Técnicos | M | M | |  | | Falta de nuevos servicios, falta de atención a llamadas y correspondencia de clientes | | Capacitación de personal adicional en la metodología de trámites de Servicios Técnicos. | Capacitación del personal | Nancy Cascante | |
| Evaluación de Riesgos | B | M | |  | | Incumplimiento de contratos con clientes.  Falta de asesoramiento a edificios críticos del país | | Capacitación de personal adicional en la metodología de evaluación de riesgos. Renegociación de fechas con clientes | Capacitación del personal. Procedimientos de reprogramación de fechas | Walter Jiménez | |
| Gestión Hidrantes | M | M | |  | | Incumplimiento al seguimiento a la ley de hidrantes según ley 8641, y el asesoramiento técnico a los operadores de acueductos. | | Capacitación de personal adicional en la metodología de gestión de hidrantes | Capacitación del personal. | Rolando Leiva | |
| Evaluaciones Eléctricas | B | M | |  | | Incumplimiento de contratos con clientes.  Falta de asesoramiento a edificios críticos del país | | Capacitación de personal adicional en la metodología de evaluación de riesgos eléctricos. Renegociación de fechas con clientes | Capacitación del personal. Procedimientos de reprogramación de fechas | Walter Jiménez | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | **Probabilidad (A/M/B)** | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| 1. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%) | | | | | | |  |
| Revisión de planos | A | A |  | Incapacidad de cumplir con la revisión de planos en una semana. | Realizar horas extra fuera de jornada y en fines de semana hasta recuperar la cantidad de personal requerido | Procedimientos para gestión de jornada extraordinaria. | Rolando Leiva |
| Pruebas de sistema Fijo | B | M |  | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes. Baja en la capacidad de respuesta para realizar inspecciones | Realizar horas extra fuera de jornada y en fines de semana hasta recuperar la cantidad de personal requerido. Contar con personal de otros programas o unidades capacitados para asistir en las pruebas e informes.  Contratar personal temporal. | Procedimientos para gestión de jornada extraordinaria. Capacitación de personal de otros programas o unidades. | Rolando Leiva |
| Investigación de incendios | B | M |  | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes | Contar con personal de otros programas o unidades capacitados para asistir en las pruebas e informes.  Contratar personal temporal. | Capacitación del personal. / Elaboración de procedimientos | Henry Morales |
| Servicios Técnicos | M | M |  | Atención inadecuada de clientes, y facturación | Capacitación de personal adicional en la metodología de trámites de Servicios Técnicos. | Capacitación del personal. | Nancy Cascante |
| Evaluación de Riesgos | B | M |  | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes. Baja en la capacidad de respuesta para realizar inspecciones | Realizar horas extra fuera de jornada y en fines de semana hasta recuperar la cantidad de personal requerido. Contar con personal de otros programas o unidades capacitados para asistir en las pruebas e informes.  Contratar personal temporal. | Procedimientos para gestión de jornada extraordinaria. Capacitación de personal de otros programas o unidades. | Walter Jimenez |
| Gestión Hidrantes | M | M |  | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes. | Capacitación de personal adicional en la metodología de gestión de hidrantes | Capacitación del personal. | Rolando Leiva |
| Evaluaciones Eléctricas | B | M |  | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes. Baja en la capacidad de respuesta para realizar inspecciones | Realizar horas extra fuera de jornada y en fines de semana hasta recuperar la cantidad de personal requerido. Contar con personal de otros programas o unidades capacitados para asistir en las pruebas e informes.  Contratar personal temporal. | Procedimientos para gestión de jornada extraordinaria. Capacitación de personal de otros programas o unidades. | Walter Jimenez |
| Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+60%) | | | | | | | |
| Revisión de planos | A | A |  | Incapacidad de cumplir con la revisión de planos 3 días | Realizar horas extra fuera de jornada y en fines de semana hasta recuperar la cantidad de personal requerido. Establecer priorización de proyectos en los cuales será aceptable su vencimiento | Procedimientos para gestión de jornada extraordinaria. / Procedimiento de aceptación de proyectos no revisados en tiempo. | Rolando Leiva |
| Pruebas de sistema Fijo | B | M |  | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes. Baja en la capacidad de respuesta para realizar inspecciones | Realizar horas extra fuera de jornada y en fines de semana hasta recuperar la cantidad de personal requerido. Contar con personal de otros programas o unidades capacitados para asistir en las pruebas e informes.  Contratar personal temporal. | Procedimientos para gestión de jornada extraordinaria. Capacitación de personal de otros programas o unidades. | Rolando Leiva |
| Investigación de incendios | B | M |  | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes | Contar con personal de otros programas o unidades capacitados para asistir en las pruebas e informes.  Contratar personal temporal. | Capacitación del personal. / Elaboración de procedimientos | Henry Morales |
| Servicios Técnicos | M | M |  | Atención inadecuada de clientes, y facturación | Capacitación de personal adicional en la metodología de trámites de Servicios Técnicos. | Capacitación del personal. | Nancy Cascante |
| Evaluación de Riesgos | B | M |  | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes. Baja en la capacidad de respuesta para realizar inspecciones | Realizar horas extra fuera de jornada y en fines de semana hasta recuperar la cantidad de personal requerido. Contar con personal de otros programas o unidades capacitados para asistir en las pruebas e informes.  Contratar personal temporal. | Procedimientos para gestión de jornada extraordinaria. Capacitación de personal de otros programas o unidades. | Walter Jimenez |
| Gestión Hidrantes | M | M |  | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes. | Capacitación de personal adicional en la metodología de gestión de hidrantes | Capacitación del personal. | Rolando Leiva |
| Evaluaciones Eléctricas | B | M |  | Incumplimiento en los plazos para entrega de informes. Baja en la capacidad de respuesta para realizar inspecciones | Realizar horas extra fuera de jornada y en fines de semana hasta recuperar la cantidad de personal requerido. Contar con personal de otros programas o unidades capacitados para asistir en las pruebas e informes.  Contratar personal temporal. | Procedimientos para gestión de jornada extraordinaria. Capacitación de personal de otros programas o unidades. | Walter Jimenez |

**13.0 Plan de mantenimiento e historial de revisiones**

**13.1 Mantenimiento**

El responsable de este plan de *(Dependencia)* se asegurará de que al menos cada 6 meses, sea actualizado con información correcta y vigente.

**13.2 Historial de Revisiones**

**Fecha Autor Acción**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Plan de Gestión de Incidentes

Benemérito Cuerpo Bomberos de Costa Rica

***Dependencia: Unidad de Proveeduría***

Revisión: 0.1

Fecha de Revisión: 16/12/2016

1.0 Responsable del Plan y Distribución autorizada

**1.1 Responsable:** Alejandro Segura Chavarría

Es responsable de actualizar y mantener el plan y debe garantizar que el personal involucrado sabe cómo acceder al plan y está entrenado para actuar consecuentemente con lo declarado. El responsable del plan será designado por el Jefe de la Dependencia.

**1.2 Aprobado por Jefe de la Dependencia: Lic. Jéssica Delgado López, Jefe Unidad de Proveeduría**

El Jefe de la Dependencia que aprueba debe definir quiénes serán los responsables (primario y secundario) de su dependencia para la administración del Plan (Responsables del proceso de Continuidad Operativa en su Dependencia). Además, debe asegurar que el plan de su dependencia y su contenido se revisan y son ejercitados por lo menos anualmente.

**1.3 Distribución y Mantenimiento**

Copia electrónica almacenada en: En carpeta compartida: Dirección Administrativa/Proveeduría/Continuidad

Copias impresas de este plan se facilitarán para ser ubicadas en la Sala de Crisis. El responsable de este plan debe asegurar que estas copias se mantengan actualizadas con la más reciente versión del documento.

En la siguiente tabla se listan las personas autorizadas para mantener copias de este documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Copia # | Localización | Responsable | Última actualización |
| 01 | Caja fuerte – Unidad de Proveeduría | Lic. Jéssica Delgado López | 16/12/2016 |
| 02 | Archivo Proveeduría | Alejandro Segura Chavarría | 16/12/2016 |
| 02 | Escritorio personal | Alejandro Segura Chavarría | 16/12/2016 |

**2.0 Propósito, alcance y puntos de activación**

**2.1 Propósito & Puntos de Activación**

El objetivo principal de este Plan, es reestablecer la capacidad del personal de la Unidad de Proveeduría, para continuar brindando un servicio profesional y oportuno al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cuando un evento o situación de emergencia impacte nuestra capacidad de operación. El enfoque de esta respuesta se hace en función de los siguientes impactos

1 Afectación de la Calidad del Servicio

2 Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio

3 Pérdida o daño de la información o datos

4 Pérdida de Imagen

5 Fraude/Conflicto de Intereses

6 Interrupción de la Operación

7 Información Gerencial Errónea

8 Penalización Legal

9 Incumplimiento Legal

**2.2 Punto de Activación**

Este plan será activado cuando se presente al menos una de las situaciones que se enumeraron en el punto anterior, derivado de un incidente donde el potencial de pérdida de control por su dependencia sea inminente. Y en concordancia con [12.0 ANÁLISIS DE RIESGO Y FUNCIÓN CRÍTICA](#_heading=h.3dy6vkm). Es responsabilidad de la Jefatura de la dependencia realizar el análisis para determinar la activación. También la Sala de Crisis podría unilateralmente llamar a la activación de su plan.

**2.3 Alcance**

Este documento solo aplica a las operaciones de la Unidad de Proveeduría. Este documento no pretende direccionar la participación de esta dependencia en la Sala de Crisis, esos asuntos serán manejados por ese foro en específico cuando así sea requerido por la situación.

**3.0 Lista de Contactos**

**3.1 Descripción de esta dependencia.**

El personal de esta dependencia está ubicado en las siguientes áreas/pisos/edificios:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área** | **Unidad** | **Dirección** | **Localización** | **Cantidad de personas** | **Empleados** | **Contratistas** |
| Oficinas Centrales | Proveeduría | Avenida 3, Calle 18, Costado Norte de la parada de buses del Mercado de la Coca Cola | Segundo piso, entrada a mano izquierda. | 7 | 7 | 0 |

3.2 Responsables del proceso de Continuidad Operativa

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROL[[7]](#footnote-6)** | **Nombre** | **Tel. oficina** | **Celular** | **Tel. Habitación** | **Otro** |
| 1 | Alejandro Segura Chavarría | 2547-3753 | 8846-9841 | 2245-0274 | [asegura@bomberos.go.cr](mailto:asegura@bomberos.go.cr) |

3.3 **Lista del personal de ésta dependencia**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Área de Trabajo | Tel. oficina | Celular | Tel. habitación | Otro |
| Jéssica Delgado López | Proveeduría | 2547-3750 | 8866-3520 |  | [jdelgado@bomberos.go.cr](mailto:jdelgado@bomberos.go.cr) |
| Alejandro Segura Chavarría | Proveeduría | 2547-3750 | 8846-9841 | 2245-0274 | [asegura@bomberos.go.cr](mailto:asegura@bomberos.go.cr) |
| Cristian Villalta Bejarano | Proveeduría | 2547-3750 |  |  | [cvillalta@bomberos.go.cr](mailto:cvillalta@bomberos.go.cr) |
| Erick Fallas Barquero | Proveeduría | 2547-3750 |  |  | [efallas@bomberos.go.cr](mailto:efallas@bomberos.go.cr) |
| Karla Chavarría Centeno | Proveeduría | 2547-3750 |  |  | [kchavarria@bomberos.go.cr](mailto:kchavarria@bomberos.go.cr) |
| Allan Abel Calvo Roda | Proveeduría | 2547-3750 | 6050-3288 |  | [aacalvo@bomberos.go.cr](mailto:aacalvo@bomberos.go.cr) |
| Berta María Barrantes Herrera | Proveeduría | 2547-3750 | 8869-2164 |  | [bbarrantes@bomberos.go.cr](mailto:bbarrantes@bomberos.go.cr) |

4.0 Medios de Comunicación

Teléfonos fijos, celulares y radios son el medio principal de comunicación entre el personal de la Unidad de Proveeduría. Si estos métodos no están disponibles entonces la comunicación entre nuestro personal se hará de la siguiente manera:[[8]](#footnote-7)

En caso de no contar con la disponibilidad de ninguno de los medios citados anteriormente, deberá valorar la posibilidad de trasladarse a la zona de trabajo o zona alterna con el fin de poder reportar su estado y condiciones para brindar ayuda para solucionar el problema que se presenta. De lo contrario, el colaborador debe reportar su estado con la Estación de Bomberos más cercana de modo que desde la misma se brinden instrucciones para su colaboración o brindar su apoyo aplicando sus conocimientos de modo proactivo.

Además, es importante que, en caso de tener medios de comunicación como televisión y radio, estar atentos ante cualquier instrucción que se brinde por este medio como son los puntos de reunión o las zonas de trabajo temporal.

5.0 Sitios alternativos

Esta dependencia va a utilizar en caso de no poder acceder al sitio de trabajo regular durante una emergencia a la siguiente localización como punto de contacto inicial:

Como primer punto el Centro de Operaciones F5, como segunda opción la Academia Nacional de Bomberos, como tercera opción y solamente en casos extremos la posibilidad de teletrabajo.

*(Esta sección pretende que su dependencia piense en lugares alternativos de reunión y trabajo durante las primeras horas de un evento que le imposibilite acceder a sus áreas normales de trabajo. Especialmente cuando se han afectado gravemente las instalaciones y los medios de comunicación no estén disponibles. Se presume que la Sala de Crisis va a establecer lugares alternativos de trabajo para situaciones prolongadas.)*

6.0 Respuesta y Prioridades de recuperación

Las prioridades de respuesta y recuperación están dirigidas inicialmente a proteger en primera instancia la vida humana, la protección del medio ambiente y la protección de nuestros activos. Las prioridades de respuesta y recuperación variarán dependiendo del incidente. [La sección 12.0](#_heading=h.3dy6vkm) de este plan cubre un análisis de riesgo para las funciones o procesos críticos de esta dependencia. Al terminar estos análisis, las siguientes prioridades de respuesta y recuperación deben ser referenciadas e incorporadas para asegurar la adecuada previsión para cada riesgo. En algunos casos no todas las prioridades serán alcanzables.

Prioridades de Respuesta

* Reunir al personal adecuado para el evento
  + Considerando otras dependencias que puedan reforzarle, contratistas, consultores, etc.
* Obtener las herramientas y equipos necesarios para responder a la emergencia
* Verificar conexiones con los servicios de comunicación públicos.
* Consultar con los encargados de respuesta de la emergencia sobre la línea de mando para asegurar que todo el personal está a salvo.
* Compilar y documentar los impactos relativos a esta dependencia que puedan afectar las operaciones de la Institución.
* Reunir los documentos necesarios para referenciar durante el evento.
  + Procedimientos respectivos, guías.

Prioridades de Recuperación

* Asegurarse que esta dependencia está representada en el planeamiento de recuperación que realice la Sala de Crisis
* ¿Cuáles son las prioridades de recuperación de los clientes de esta dependencia?
* Determinar el grado de alineación entre las prioridades de esta dependencia y las prioridades de nuestros clientes
* Determinar los requerimientos del personal que necesito para los planes de recuperación de esta dependencia.
  + ¿Se necesita rotación de personal?
* Determinar si se requiere el apoyo de suplidores externos.
* Determinar la cantidad de personal administrativo que se requiere para la continuidad del servicio de la Unidad de Proveeduría.
* Verificar estado de los documentos de respaldo de información.

7.0 Lista de verificación para la ejecución del plan

Esta lista de chequeo es para asistir a esta dependencia durante la transición del evento de la fase de respuesta a la fase de recuperación.

* ¿Está reunido y completo el equipo de trabajo de esta dependencia?
  + ¿Tenemos a los funcionarios correctos, incluyendo Jefaturas?
* ¿El equipo de trabajo de esta dependencia ya revisó este plan?
* ¿Se han entendido claramente el incidente que enfrentamos y su impacto?
* Tenemos y entendemos las prioridades dictadas por la Sala de Crisis para este evento.
  + *Recuerde que las prioridades pueden cambiar durante el evento*.
* ¿Se ha estabilizado suficientemente el evento para hacer la transición de la respuesta a la recuperación?
* ¿Tiene, esta dependencia bien documentadas las prioridades de recuperación?
* ¿Está la dependencia representada en la Sala de Crisis y se han compartido nuestras prioridades de recuperación?
* ¿Tiene esta dependencia reunidos los funcionarios correctos para iniciar la recuperación?
* ¿Se han considerado rotaciones de personal?
* ¿Dónde se va a instalar físicamente esta dependencia durante la fase de recuperación?
* ¿Tenemos los recursos que necesitamos o están disponibles?
* ¿Se cuenta con el acceso a medios electrónicos para acceso a información en la web?

8.0 Procedimientos de recuperación de datos perdidos o dañados

Tecnología de la Información (TI), realiza periódicamente copias de seguridad de los principales sistemas y datos que son almacenadas en lugar seguro en localización externa, como sigue:

* Servidor de la institución
* Carpeta compartida.
* Dispositivos USB asignados a la Unidad.

Esto se complementa diariamente realizando copias de seguridad progresivos de estos sistemas y datos cuyos respaldos son almacenados internamente.

Describa el sistema de copias de seguridad establecido por su dependencia internamente, así como la forma de su recuperación, si se tiene un método propio.

- Unidades USB de la Unidad.

9.0 Acceso a las localizaciones de la unidad de proveeduría.

9.1 Requerimiento de accesos

Para el acceso habitual a la zona de trabajo, lo que se requiere es acceso al portón principal, registro en el dispositivo de entrada y llaves de la oficina en caso de ser los primeros en ingresar. Por lo expuesto, el único requerimiento indispensable es la llave de la oficina, la cual tienen acceso los siete funcionarios de la Proveeduría. Para el caso del acceso a la sala de aperturas y archivo, se cuenta con una llave dentro de las oficinas, así como copia a cargo de la Jefe de la Unidad de Proveeduría.

9.2 Registro de Sistemas y Activos Críticos.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla 2. Registro de Sistemas** | | | | | | | |
| **Dirección: Calle 18, Avenida 3, Oficinas Centrales del Cuerpo de Bomberos** | | | **Unidad: Proveeduría** | | | | |
| **Área: Proveeduría** | | | **Responsable: Lic. Jéssica Delgado López** | | | | |
| **Registro de sistema que contiene el Proceso** | | | | | | | |
| Proceso | Nombre del Sistema | Descripción | | Criticidad | N° de equipos con la aplicación | Responsable | Contactos Técnicos |
| Control de Garantía, Conciliaciones, Caja Fuerte | Excel | Registro de información básica de la garantía. | | ALTA | 9 | T.I | Central telefónica: 2507-8700 |
| ERP | Reporte contable que ayuda a realizar la conciliación | | ALTA | 8 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| Control de Correspondencia | Word | Confección de actas y cartas a proveedores | | BAJA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| Contratación Administrativa | Word | Se realiza una serie de informes que se deben de adjuntar al expediente. | | BAJA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| Excel | Se realiza una serie de informes y controles que se deben de adjuntar al expediente y se utilizan para consulta. | | BAJA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| SICOF | Sistema para envío de información formal para proveedores y Unidades Usuarias | | MEDIA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| Outlook | Recepción y envío de información para y por los proveedores y Unidades Usuarias | | MEDIA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| SIAC | Sistema de la Contraloría General de la República para el control de los procesos de contratación realizados por el BCBCR | | BAJA | 9 | CGR | Correo electrónico: centro.operaciones@cgr.go.cr Fax: 2501-8100 Tel: 2501-8150 |
| SICOP | Se realizan procesos de contratación | | ALTA | 9 | RACSA - Gobierno digital | Giselle López Rubí Tel: 2000 -5751 giselle.lopez@gobierno-digital.go.cr |
| FAX | Recepción y envío de información para y por los proveedores, así como de la CGR | | MEDIA | 1 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| Internet | Consulta, envío y recepción de información | | BAJA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| Control de Pago | Excel | Documento con toda la información de los pagos realizados. | | BAJA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| SICOF | Correos de solicitud de fondos | | BAJA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| ERP | Proceso del pago | | MEDIA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| Ejecución contractual | EXONET | Trámite de exoneración de mercadería | | ALTA | 5 | Ministerio de Hacienda | Rosa Jiménez Arias Jimenezar@hacienda.go.cr Irene Mora Solano Morasi@hacienda.go.cr Claudio Ulloa Loria ulloalc@hacienda.go.cr |
| Procedimientos de Urgencia | Word | Se realiza una serie de informes que se deben de adjuntar al expediente. | | BAJA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| Excel | Se realiza una serie de informes que se deben de adjuntar al expediente. | | BAJA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| FAX | Recepción y envío de información para y por los proveedores | | MEDIA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |
| Outlook | Recepción y envío de información para y por los proveedores | | MEDIA | 9 | T. I | Central telefónica: 2507-8700 |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del sistema para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | El Proceso no puede funcionar sin el sistema | Alta |
| 2 | El Proceso puede funcionar parcialmente sin el sistema | Media |
| 3 | El Proceso puede funcionar sin el sistema | Baja |

1. **A continuación, se enlistan todos los activos que forman parte del proceso y que son necesarios para ejecutarlo.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla 3. Registro de Activos** | | | | |
| **Dirección:** | | **Unidad:** | | |
| **Área:** | | **Responsable:** | | |
| Proceso | Descripción de Activos | | Criticidad | Localización |
| Control de Garantía, Conciliaciones, Caja Fuerte | Computadora, impresora | | ALTA | Área de Proveeduría |
| Control de Correspondencia | Computadora, impresora | | BAJA | Área de Proveeduría |
| Contratación Administrativa | Computadora, impresora, fax, teléfono | | BAJA | Área de Proveeduría |
| Control de Pago | Computadora, impresora | | BAJA | Área de Proveeduría |
| Ejecución contractual | Dispositivo con Internet | | ALTA | Área de Proveeduría |
| Procedimientos de Urgencia | Computadora, impresora, fax, teléfono | | ALTA | Área de Proveeduría |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del activo para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

1. El Proceso no puede funcionar sin el activo.
2. El Proceso puede funcionar parcialmente sin el activo.
3. El Proceso puede funcionar sin el activo.

9.3 Documentos sugeridos para mantener en dispositivos personales de almacenamiento.

* Plan de Gestión de Incidente de la Unidad de Proveeduría
* Procedimientos de la Unidad de Proveeduría.
* Machotes de documentos de gestión de procesos. (Cartel, Informe, Adjudicación, Orden de Compra)
* Documentos de Control de Garantías (Excel), consecutivos (Excel).

10.0 Lista de contactos externos: Vendedores, proveedores, consultores, autoridades reguladoras

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contacto de Emergencia** | **Suministro** | **Nombre/Dirección** | **Personas Contactos** | **Teléfonos #** |
| ***Autoridades*** | | | | |
|  | Autorizaciones de Proceso de Urgencia | Contraloría General de la República | División de Contratación Administrativa | 2501-8088 |

11.0 Equipos e insumos críticos para su dependencia

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descripción** | Lista de equipos y suministros críticos que pueda necesitar durante una emergencia y su fuente potencial de adquisición. | | | | |
| **Articulo** | | **Fuente** | **Costo Estimado** | **Tiempo de espera** | **Comentarios** |
| Computadora | | Tecnologías de Información | ¢800.000, oo | Inmediato | Estos activos son de uso esencial para la Unidad de Proveeduría. |
| Computadora Portátil | | Tecnologías de Información | ¢1.000.000, oo | Inmediato | Este activo es de uso esencial para la Unidad de Proveeduría. |
| Impresora | | Tecnologías de Información | ¢200.000, oo | Inmediato | Este activo es de uso esencial para la Unidad de Proveeduría. |
| Tele/fax | | Tecnologías de Información | ¢300.000, oo | Inmediato | Este activo es de uso esencial para la Unidad. |

12.0 Análisis de riesgo y función crítica

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | A continuación, se presenta el análisis de riesgos y procesos críticos para (Dependencia) |

12.1 Guía de severidad de impacto

**A =** Interrupción significativa a la operación por un periodo de tiempo importante

M = Tiene potencial para causar la interrupción temporal de las operaciones

**B** = Interrupciones menores o molestas

12.2 Guía de la probabilidad de fallo

**A** = Sin redundancia, tiempo prolongado de reparación o implementación

**M** = Poca o sin redundancia, tiempo corto de reparación o implementación

**B** = Se cuenta con suficiente redundancia

12.3 Impactos

1. Pérdida de espacio o área de la oficina
2. Pérdida de red y conectividad
3. Pérdida o daño de la información o datos
4. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos).
5. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| I. Pérdida de espacio o área de la oficina | | | | | | | | |  |
| 1.1 Control de Gestión de Garantía, Conciliaciones, Caja Fuerte | | | | | | | | |  |
| Conciliación de Cuentas de Garantías de Participación y Cumplimiento  (4-02-03-001) | B | B | | Contabilidad | | 1.   Incumplimiento Legal. | Control manual mediante archivo físico.  Libro de actas. | Contar con un libro de actas que permita llevar un control manual, para así poder recuperar la información en el lugar de | Karla Chavarría |
| B | B | | Tesorería | | 2.   Penalización Legal. |
| M | B | |  | | 3.   Información Gerencial Errónea. |
| B | B | |  | | 4.   Interrupción de la Operación. |
| M | B | |  | | 5.   Fraude/Conflicto de Intereses. |
| B | B | |  | | 6.    Pérdida de Imagen. |
| M | B | |  | | 7.   Pérdida o daño de la información o datos. |
| B | B | |  | | 8.    Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. |
| B | B | |  | | 9.    Afectación de la Calidad del Servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2. Procedimientos de Urgencia | | | | | | |  |
| Proceso de Contratación | A | B | Contraloría General de la República | 1.     Incumplimiento Legal. | Expedientes físicos.  Control manual de procesos. | Contar con un archivo móvil que permita documentar la información necesaria.  Contar con dispositivos USB que permitan salvar guardar información electrónica en caso de ser necesario. | Analistas de Contratación |
| A | B | Dirección General | 2.     Penalización Legal. |
| M | B | Unidades Usuarias | 3.     Información Gerencial Errónea. |
| M | B | Proveedores | 4.     Interrupción de la Operación. |
| M | B |  | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. |
| M | B |  | 6.     Pérdida de Imagen. |
| A | B |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. |
| M | B |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. |
| M | B |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. |
| Conformación de expediente | A | B | Unidades Usuarias | 1.     Incumplimiento Legal. | Expedientes físicos.  Control manual de procesos. | Contar con un archivo móvil que permita documentar la información necesaria.  Contar con dispositivos USB que permitan salvar guardar | Analistas de Contratación |
| A | B | Proveedores | 2.     Penalización Legal. |
| M | B |  | 3.     Información Gerencial Errónea. |
| M | B |  | 4.     Interrupción de la Operación. |
| M | B |  | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. |
| M | B |  | 6.     Pérdida de Imagen. |
| A | B |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. |
| M | B |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. |
| M | B |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | **Probabilidad (A/M/B)** | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| II. Pérdida de red y conectividad | | | | | | |  |
| 1.1 Control de Gestión de Garantía, Conciliaciones, Caja Fuerte | | | | | | |  |
| Conciliación de Cuentas de Garantías de Participación y Cumplimiento  (4-02-03-001) | B | B | Contabilidad | 1.   Incumplimiento Legal. | En caso de pérdida de conectividad de los sistemas si es indispensable contar con una forma de documentar el ingreso de garantías de cumplimiento. | Contar con un libro de actas que permita llevar un control manual, para así poder recuperar la información en el lugar de | Karla Chavarría |
| B | B | Tesorería | 2.   Penalización Legal. |
| M | B |  | 3.   Información Gerencial Errónea. |
| B | B |  | 4.   Interrupción de la Operación. |
| B | B |  | 5.    Pérdida de Imagen. |
| M | B |  | 6.   Pérdida o daño de la información o datos. |
| B | B |  | 7.    Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. |
| B | B |  | 8.    Afectación de la Calidad del Servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2. Procedimientos de Urgencia | | | | | | |  |
| Proceso de Contratación | A | B | Contraloría General de la República | 1.     Incumplimiento Legal. | Conformar expedientes físicos que permitan salvaguardar la información básica y poder restaurarla al momento de recuperar la conectividad con la red.  Control manual de procesos. | Contar con un archivo móvil que permita documentar la información necesaria.  Contar con dispositivos USB que permitan salvar y guardar información electrónica en caso de ser necesario. | Analistas de Contratación |
| A | B | Dirección General | 2.     Penalización Legal. |
| M | B | Unidades Usuarias | 3.     Información Gerencial Errónea. |
| M | B | Proveedores | 4.     Interrupción de la Operación. |
| M | B |  | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. |
| M | B |  | 6.     Pérdida de Imagen. |
| A | B |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. |
| M | B |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. |
| M | B |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| III. Pérdida o daño de la información o datos | | | | | | | | | |  |
| 1.1 Control de Gestión de Garantía, Conciliaciones, Caja Fuerte | | | | | | | | | |  |
| Conciliación de Cuentas de Garantías de Participación y Cumplimiento  (4-02-03-001) | B | B | | Contabilidad | | 1.   Incumplimiento Legal. | En caso de pérdida o daño de información, se deberá acudir a archivos de respaldo mensuales con los que se cuente, e incorporar la información necesaria para restablecer los controles de conciliación de cuentas. | | Respaldar la información mensualmente ya sea en dispositivos USB u otros dispositivos externos que permitan recuperar la información a la brevedad de lo posible. | Karla Chavarría |
| B | B | | Tesorería | | 2.   Penalización Legal. |
| M | B | |  | | 3.   Información Gerencial Errónea. |
| B | B | |  | | 4.   Interrupción de la Operación. |
| B | B | |  | | 5.    Pérdida de Imagen. |
| M | B | |  | | 6.   Pérdida o daño de la información o datos. |
| B | B | |  | | 7.    Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. |
| B | B | |  | | 8.    Afectación de la Calidad del Servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2. Procedimientos de Urgencia | | | | | | |  |
| Proceso de Contratación | A | B | Contraloría General de la República | 1.     Incumplimiento Legal. | Contar con respaldos electrónicos de la información, ya sea en servidores de la Institución, dispositivos USB o disco duros externos.  Contar con un archivo móvil para aquellos procesos que se den durante la atención de incidencia. | Contar con un archivo móvil que permita documentar la información necesaria.  Contar con dispositivos externos que permitan salvar y guardar información electrónica en caso de ser necesario. | Analistas de Contratación |
| A | B | Dirección General | 2.     Penalización Legal. |
| M | B | Unidades Usuarias | 3.     Información Gerencial Errónea. |
| M | B | Proveedores | 4.     Interrupción de la Operación. |
| M | B |  | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. |
| M | B |  | 6.     Pérdida de Imagen. |
| A | B |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. |
| M | B |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. |
| M | B |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| IV. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos). | | | | | | | | |  |
| 1.1 Control de Gestión de Garantía, Conciliaciones, Caja Fuerte | | | | | | | | |  |
| Conciliación de Cuentas de Garantías de Participación y Cumplimiento  (4-02-03-001) | B | B | | Contabilidad | | 1.   Incumplimiento Legal. | Trasladar a otras sedes de trabajo para realizar las funciones en otras sedes o bien desde las casas de habitación de los funcionarios (teletrabajo). | Coordinaciones internas entre unidades y dependencias. | Karla Chavarría |
| B | B | | Tesorería | | 2.   Penalización Legal. |
| M | B | |  | | 3.   Información Gerencial Errónea. |
| B | B | |  | | 4.   Interrupción de la Operación. |
| B | B | |  | | 5.    Pérdida de Imagen. |
| M | B | |  | | 6.   Pérdida o daño de la información o datos. |
| B | B | |  | | 7.    Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. |
| B | B | |  | | 8.    Afectación de la Calidad del Servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2. Procedimientos de Urgencia | | | | | | |  |
| Proceso de Contratación | A | B | Contraloría General de la República | 1.     Incumplimiento Legal. | Trasladar a otras sedes de trabajo para realizar las funciones en otras sedes o bien desde las casas de habitación de los funcionarios (teletrabajo). | Coordinaciones internas entre unidades y dependencias. | Analistas de Contratación |
| A | B | Dirección General | 2.     Penalización Legal. |
| M | B | Unidades Usuarias | 3.     Información Gerencial Errónea. |
| M | B | Proveedores | 4.     Interrupción de la Operación. |
| M | B |  | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. |
| M | B |  | 6.     Pérdida de Imagen. |
| A | B |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. |
| M | B |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. |
| M | B |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| V. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | | | | | | |  |
| 1.1 Control de Gestión de Garantía, Conciliaciones, Caja Fuerte | | | | | | | | | |  |
| Conciliación de Cuentas de Garantías de Participación y Cumplimiento  (4-02-03-001) | B | B | | Contabilidad | | 1.   Incumplimiento Legal. | Trasladar a otras sedes de trabajo para realizar las funciones en otras sedes o bien desde las casas de habitación de los funcionarios (teletrabajo). | | Coordinaciones internas entre unidades y dependencias. | Karla Chavarría |
| B | B | | Tesorería | | 2.   Penalización Legal. |
| M | B | |  | | 3.   Información Gerencial Errónea. |
| B | B | |  | | 4.   Interrupción de la Operación. |
| B | B | |  | | 5.    Pérdida de Imagen. |
| M | B | |  | | 6.   Pérdida o daño de la información o datos. |
| B | B | |  | | 7.    Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. |
| B | B | |  | | 8.    Afectación de la Calidad del Servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2. Procedimientos de Urgencia | | | | | | |  |
| Proceso de Contratación | A | B | Contraloría General de la República | 1.     Incumplimiento Legal. | Trasladar a otras sedes de trabajo para realizar las funciones en otras sedes o bien desde las casas de habitación de los funcionarios (teletrabajo). | Coordinaciones internas entre unidades y dependencias. | Analistas de Contratación |
| A | B | Dirección General | 2.     Penalización Legal. |
| M | B | Unidades Usuarias | 3.     Información Gerencial Errónea. |
| M | B | Proveedores | 4.     Interrupción de la Operación. |
| M | B |  | 5.     Fraude/Conflicto de Intereses. |
| M | B |  | 6.     Pérdida de Imagen. |
| A | B |  | 7.     Pérdida o daño de la información o datos. |
| M | B |  | 8.     Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio. |
| M | B |  | 9.     Afectación de la Calidad del Servicio. |

13.0 Plan de mantenimiento e historial de revisiones

13.1 Mantenimiento

El responsable de este plan de la Unidad de Proveeduría se asegurará de que al menos cada 6 meses, sea actualizado con información correcta y vigente.

13.2 Historial de Revisiones

**Fecha Autor Acción**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 10 de noviembre del 2016 | Gabriela Fiatt Fernández | Creación |
| 16 de noviembre del 2016 | Alejandro Segura Chavarría | Revisión y formulación del Plan de Gestión de Incidentes, según observaciones. |
| 16 de noviembre del 2016 | Jéssica Delgado López | Revisión. |
|  |  |  |

**Anexo VI**

Plan de Gestión de Incidentes

Benemérito Cuerpo Bomberos de Costa Rica

***Dependencia: Unidad de Recursos Humanos.***

Revisión: 0.0

Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.0 Responsable del Plan y Distribución autorizada

* 1. **Responsable: Verónica Fernández Arroyo.**

Es responsable de actualizar y mantener el plan y debe garantizar que el personal involucrado sepa cómo acceder al plan y está entrenado para actuar consecuentemente con lo declarado. El responsable del plan será designado por el Jefe de la Dependencia.

**1.2 Aprobado por Jefe de la Dependencia: Licda. Wendy Maroto Solórzano.**

El Jefe de la Dependencia que aprueba debe definir quiénes serán los responsables (primario y secundario) de su dependencia para la administración del Plan (Responsables del proceso de Continuidad Operativa en su Dependencia). Además, debe asegurar que el plan de su dependencia y su contenido se revisan y son ejercitados por lo menos anualmente.

**1.3 Distribución y Mantenimiento**

Copia electrónica almacenada en: En carpeta compartida: Z:\RH\Plan de Continuidad

Copias impresas de este plan se facilitarán para ser ubicadas en la Sala de Crisis. El responsable de este plan debe asegurar que estas copias se mantengan actualizadas con la más reciente versión del documento.

En la siguiente tabla se listan las personas autorizadas para mantener copias de este documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Copia # | Localización | Responsable | Última actualización |
| 01 | URH: AMPO en zona de archivo | Verónica Fernández | 29-09-2016 |
| 02 | Escritorio personal | Wendy Maroto | 29-09-2016 |
| 03 | Escritorio personal | Verónica Fernández | 29-09-2016 |
| 04 | Sala de crisis | Juan Guillermo Alvarado Mesén | 29-09-2016 |

**2.0 Propósito, alcance y puntos de activación**

**2.1 Propósito & Puntos de Activación**

El objetivo principal de este Plan, es restablecer la capacidad del personal de la Unidad de Recursos Humanos, para continuar brindando un servicio profesional y oportuno al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cuando un evento o situación de emergencia impacte nuestra capacidad de operación. El enfoque de esta respuesta se hace en función de los siguientes impactos

1 Afectación de la Calidad del Servicio

2 Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio

3 Pérdida o daño de la información o datos

4 Pérdida de Imagen

5 Fraude/Conflicto de Intereses

6 Interrupción de la Operación

7 Información Gerencial Errónea

8 Penalización Legal

9 Incumplimiento Legal

**2.2 Punto de Activación**

Este plan será activado cuando se presente al menos una de las situaciones que se enumeraron en el punto anterior, derivado de un incidente donde el potencial de pérdida de control por su dependencia sea inminente. Y en concordancia con

[12.0 ANÁLISIS DE RIESGO Y FUNCIÓN CRÍTICA](#_heading=h.3dy6vkm). Es responsabilidad de la Jefatura de la dependencia realizar el análisis para determinar la activación. También la Sala de Crisis podría unilateralmente llamar a la activación de su plan.

**2.3 Alcance**

Este documento solo aplica a las operaciones de la Unidad de Recursos Humanos. Este documento no pretende direccionar la participación de esta dependencia en la Sala de Crisis, esos asuntos serán manejados por ese foro en específico cuando así sea requerido por la situación.

A la fecha de creación de este Plan de Continuidad Operativa el total de procedimientos oficializados en la Unidad de Recursos Humanos eran 21, sin embargo, en febrero del 2017 se realizaría la oficialización de procedimientos pendientes, para poder incorporarlos en el análisis del PCO y presentar la actualización en el mes de junio del 2017.

**3.0 Lista de Contactos**

**3.1 Descripción de esta dependencia.**

El personal de esta dependencia está ubicado en las siguientes áreas/pisos/edificios:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área** | **Unidad** | **Dirección** | **Localización** | **Cantidad de personas** | **Empleados** | **Contratistas** |
| OCB | URH | San José Av. 3 calle 18. | Costado norte del mercado de la Coca Cola. | 17 | 7 | 9 |
| 1-0 | URH | San José, Av. 18, calle 0 | Estación Central de Bomberos | 4 | 4 | 0 |

3.2 Responsables del proceso de Continuidad Operativa

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROL[[9]](#footnote-8)** | **Nombre** | **Tel. oficina** | **Celular** | **Tel. Habitación** | **Otro** |
| 1 | Verónica Fernández Arroyo | 2547-3725 | 8887-4473 | 2271-3302 | [vfernandez@bomberos.go.cr](mailto:vfernandez@bomberos.go.cr) |
| 2 | Vanessa Álvarez Cordero | 2547-3785 | 8356-2388 | No dispone | [valvarezc@bomberos.go.cr](mailto:valvarezc@bomberos.go.cr) |

3.3 **Lista del personal de ésta dependencia**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Área de Trabajo | Tel. oficina | Celular | Tel. habitación | Otro |
| Wendy Maroto Solórzano | Jefatura | 2547-3722 | 8310-1307 | No dispone | [wmaroto@bomberos.go.cr](mailto:wmaroto@bomberos.go.cr) |
| Jennifer Guzmán Solano | Asistente Jefatura | 2547-3822 | 8595-8302 | No dispone | [jguzmans@bomberos.go.cr](mailto:jguzmans@bomberos.go.cr) |
| Verónica Fernández Arroyo | Encargada de área Cliente Interno | 2547-3725 | 8887-4473 | 2271-3302 | [vfernandez@bomberos.go.cr](mailto:vfernandez@bomberos.go.cr) |
| Vanessa Álvarez Cordero | Área Cliente Interno | 2547-3785 | 8356-2388 | No dispone | [valvarezc@bomberos.go.cr](mailto:valvarezc@bomberos.go.cr) |
| Emmanuel Sandi Alvarado | Área Cliente Interno | 2547-3726 | 8642-1048 | 2225-2066 | [esandi@bomberos.go.cr](mailto:esandi@bomberos.go.cr) |
| Ruth Cordero Jiménez | Área Cliente Interno | 2217-79-76 | 8836-2951 | 2226-2607 | [rcordero@bomberos.go.cr](mailto:rcordero@bomberos.go.cr) |
| Valeria Muñoz Mora | Área Cliente Interno | 2547-3821 | 8433-6367 | 2214-5580 | [vmunoz@bomberos.go.cr](mailto:vmunoz@bomberos.go.cr) |
| Marilyn Navarro Camacho | Área Cliente Interno | 2547-3768 | 8315-6385 | No dispone | [mnavarroc@bomberos.go.cr](mailto:mnavarroc@bomberos.go.cr) |
| Octavio Buezo López | Área Cliente Interno | 2547-3728 | 7093-8220 | No dispone | [obuezo@bomberos.go.cr](mailto:obuezo@bomberos.go.cr) |
| Magaly Torres Castro | Área Cliente Interno | 2547-3729 | 8877-0615 | 2228-8460 | [mtorresc@bomberos.go.cr](mailto:mtorresc@bomberos.go.cr) |
| Karla Méndez Lobo | Programa Desarrollo Humano | 2547-3724 | 8694-6144 | No dispone | [kmendezl@bomberos.go.cr](mailto:kmendezl@bomberos.go.cr) |
| Alexander Ortiz Pedroza | Programa Desarrollo Humano | 2547-3825 | 8883-1474 | No dispone | [aortiz@bomberos.go.cr](mailto:aortiz@bomberos.go.cr) |
| Katherine Jiménez Rojas | Programa Desarrollo Humano | 2547-3723 | 8538-5797 | 2241-7213 | [kjimenez@bomberos.go.cr](mailto:kjimenez@bomberos.go.cr) |
| Roberto Vargas Pacheco | Programa Desarrollo Humano | 2547-3823 | 8836-5742 | 4702-2308 | [rvargas@bomberos.go.cr](mailto:rvargas@bomberos.go.cr) |
| Shirley Gómez Granados | Programa Desarrollo Humano | 2547-3823 | 8612-2366 | No dispone | [sgomez@bomberos.go.cr](mailto:sgomez@bomberos.go.cr) |
| Reina Miranda Tablada | Programa Desarrollo Humano | 2547-3826 | 8334-3839 | No dispone | [rmirandat@bomberos.go.cr](mailto:rmirandat@bomberos.go.cr) |
| Daniela Espinoza Méndez | Área Bienestar Laboral | 2547-3757 | 6057-9110 | No dispone | [despinozam@bomberos.go.cr](mailto:despinozam@bomberos.go.cr) |
| William Hidalgo Acuña | Área Bienestar Laboral | Ext. 3833 | 8355-4393 | No dispone | [whidalgo@bomberos.go.cr](mailto:whidalgo@bomberos.go.cr) |
| Elianne Zegarra Reynoso | Área Bienestar Laboral | 2547-3757 | 8315-7018 | No dispone | [ezegarra@bomberos.go.cr](mailto:ezegarra@bomberos.go.cr) |
| Karla Leiva García | Área Bienestar Laboral | 2547-3757 | 8378-0910 | No dispone | [kleiva@bomberos.go.cr](mailto:kleiva@bomberos.go.cr) |
| Sofía Durán Vega | Área Bienestar Laboral | 2547-3757 | 8895-1115 | No dispone | [lduran@bomberos.go.cr](mailto:lduran@bomberos.go.cr) |
| Rudier Barrantes Picado | Disciplina Laboral | Ext. 37-58 | 7109-1439 | No dispone | [rbarrantesp@bomberos.go.cr](mailto:rbarrantesp@bomberos.go.cr) |

4.0 Medios de Comunicación

Teléfonos fijos y celulares son el medio principal de comunicación entre el personal de la Unidad de Recursos Humanos. Si estos métodos no están disponibles entonces la comunicación entre nuestro personal, se hará de la siguiente manera:

* En caso de no contar con la disponibilidad de ninguno de los medios citados anteriormente, deberá valorar la posibilidad de trasladarse a la zona de trabajo con el fin de poder reportar su estado y condiciones para brindar ayuda para solucionar el problema que se presenta. De lo contrario, el colaborador debe reportar su estado con la Estación de Bomberos y/o Dependencia administrativa más cercana de modo que desde la misma se brinden instrucciones para su colaboración o brindar su apoyo aplicando sus conocimientos de modo proactivo.
* De no tener accesibilidad a lo anterior, debe valorar la posibilidad de movilizarse y comunicar su estado a un compañero de trabajo o de otra dependencia para que en conjunto puedan buscar el modo de comunicarse y colaborar ante la situación que se presenta.
* Además, es importante que, en caso de tener medios de comunicación como televisión y radio, estar atentos ante cualquier instrucción que se brinde por este medio como son los puntos de reunión o las zonas de trabajo temporal.

5.0 Sitios alternativos

Esta dependencia va a utilizar en caso de no poder acceder al sitio de trabajo regular durante una emergencia, a las siguientes localizaciones como posibles puntos de contacto:

* Como punto inicial de reunión se tiene la Estación de Barrio México, lugar en el cual se puede disponer de alguna sala para ubicar una zona de trabajo temporal y que disponga de suficiente espacio, para que otras dependencias se instalen de modo que se pueda estar más informado de lo que sucede y su avance.
* En caso contrario, la Estación Metropolitana Norte, ya que como punto estratégico de accesibilidad para los colaboradores de la unidad sería el más cercano a la zona de trabajo.
* El tercer punto de reunión es el edificio F5 sería el cuarto punto de reunión, ya que este dispone de todos los recursos para la comunicación tanto con dependencias administrativas como operativas y sería un lugar de fácil acceso para saber el avance del problema que se enfrenta.

6.0 Respuesta y Prioridades de recuperación

Las prioridades de respuesta y recuperación están dirigidas inicialmente a proteger en primera instancia la vida humana, la protección del medio ambiente y la protección de nuestros activos. Las prioridades de respuesta y recuperación variarán dependiendo del incidente. [La sección 12.0](#_heading=h.3dy6vkm) de este plan cubre un análisis de riesgo para las funciones o procesos críticos de esta dependencia. Al terminar estos análisis, las siguientes prioridades de respuesta y recuperación deben ser referenciadas e incorporadas para asegurar la adecuada previsión para cada riesgo. En algunos casos no todas las prioridades serán alcanzables.

Prioridades de Respuesta

* Reunir al personal adecuado para el evento, considerando otras dependencias que puedan reforzarle, así como contratistas, consultores, entre otros.
* Adquirir las herramientas y equipos necesarios para responder a la emergencia.
* Asesorarse con los encargados de respuesta de la emergencia sobre la línea a seguir para asegurar que todo el personal está a salvo.
* En casos de existan impactos considerables sobre el ambiente deben de ser tomados en cuenta para direccionar la respuesta de esta Unidad de forma correcta.
* Compilar los impactos relativos a esta dependencia que puedan afectar las operaciones de la Institución
* Reunir los documentos necesarios para enfrentar el evento (manuales, procedimientos, guías, entre otros)
* Determinar las dependencias que requieren soporte por parte de esta Unidad para continuar la operatividad de la organización.
* En caso de ser necesario verificar la disponibilidad de transporte, con el fin de que miembros de esta Unidad puedan brindar soporte a otras dependencias.

Prioridades de Recuperación

* Asegurarse que la Unidad de Recursos Humanos está representada en el planeamiento de recuperación que realice la Sala de Crisis.
* Verificar los procedimientos, buscando tomar de forma inmediata los que son de mayor criticidad (Ver tabla adjunta).
* Verificar las necesidades primarias de atención referentes a la dependencia como tal, así como a los clientes de esta Unidad.
* Determinar el personal que se requiere para iniciar con los planes de recuperación de esta Unidad.
* Determinar si se requiere el apoyo por parte de otras dependencias administrativas.
* Recopilar las necesidades que no se catalogaron como primarias y que requieren de una eventual atención, a través de la elaboración de un cronograma de trabajo para la atención de esas necesidades.

7.0 Lista de verificación para la ejecución del plan

Esta lista de chequeo es para asistir a esta dependencia durante la transición del evento de la fase de respuesta a la fase de recuperación.

* ¿Está reunido y completo el equipo de trabajo de esta Unidad?
  + ¿Tenemos a los funcionarios correctos, incluyendo Jefaturas?
* ¿El equipo de trabajo de esta Unidad ya revisó este plan?
* ¿Se han entendido claramente el incidente que enfrentamos y su impacto?
* Tenemos y entendemos las prioridades dictadas por la Sala de Crisis para este evento.
  + *Recuerde que las prioridades pueden cambiar durante el evento*.
* ¿Se ha estabilizado suficientemente el evento para hacer la transición de la respuesta a la recuperación?
* ¿Tiene, esta Unidad bien documentadas las prioridades de recuperación?
* ¿Está la Unidad representada en la Sala de Crisis y se han compartido nuestras prioridades de recuperación?
* ¿Tiene esta Unidad reunidos los funcionarios correctos para iniciar la recuperación?
* ¿Se han considerado rotaciones de personal?
* ¿Dónde se va a instalar físicamente esta dependencia durante la fase de recuperación?
* ¿Tenemos los recursos que necesitamos o están disponibles?

8.0 Procedimientos de recuperación de datos perdidos o dañados

Tecnología de la Información (TI), realiza periódicamente copias de seguridad de los principales sistemas y datos que son almacenadas en lugar seguro en localización externa. Verifique cuales de sus sistemas y datos están incluidos en ese proceso. Coordine con TI cualquier necesidad no incluida para asegurar su protección

Esto se complementa diariamente realizando copias de seguridad progresivos de estos sistemas y datos cuyos respaldos son almacenados internamente.

Describa el sistema de copias de seguridad establecido por **su dependencia** internamente, así como la forma de su recuperación, si se tiene un método propio.

* Enterprise (ERP):

Por parte de TI, el respaldo de la información del programa se realiza diariamente a las 6:00 a.m. En caso de presentar un problema con el mismo, el primer contacto es el señor Luis Méndez Jiménez, el cual se puede contactar al número 2507-8746 o al correo [lmendezj@bomberos.go.cr](mailto:lmendezj@bomberos.go.cr).

* SIGAE

Por parte TI se realizan respaldos de seguridad de datos y contacto directo sería mediante un suatt para recuperación de información, a la espera de contar con la intervención de la mesa de ayuda.

* Carpetas compartidas

A nivel interno de la unidad, se dispone de una carpeta compartida en **Dirección Administrativa (Z;)** en el que se lleva el control de cada proceso que se realiza, tales como: resumen de la planilla de cada semana, control de vacaciones e incapacidades, pólizas de vida del personal de planilla Bomberos y voluntarios, entre otros.

Para dicha carpeta cada persona dispone de diferentes accesos según el perfil del colaborador y se solicita que toda la información de trabajo cotidiano se maneje en este. Como parte del respaldo de la información contenida en esta unidad, cada año se respalda la información en una memoria externa. Dicha memoria se encontrará ubicada en el escritorio personal de la jefatura de la Unidad.

Por parte de TI, todo el contenido de la carpeta es respaldado completamente cada tres días y todos los días se realiza un respaldo incremental a diferentes horas del día en el que se respalda los últimos cambios realizados a la carpeta. Los encargados de dar soporte corresponden a Luis Alejandro Madrigal Benavides el cual se puede contactar al teléfono: 2507-8752 o correo: [lmadrigal@bomberos.go.cr](mailto:lmadrigal@bomberos.go.cr) y Mauricio Vargas Céspedes al teléfono: 2507-8750 o correo: [mvargasc@bomberos.go.cr](mailto:mvargasc@bomberos.go.cr).

9.0 Acceso a las localizaciones de la *Unidad de Recursos Humanos y a* sus sistemas.

9.1 Requerimiento de accesos

Describa cualquier requerimiento único o específico de acceso que requiera su dependencia para sus edificios o áreas de trabajo, que deban ser consideradas especialmente durante una emergencia.

Para el acceso habitual a las instalaciones de Oficinas Centrales, se requiere que el personal realice su marca de ingreso en los dispositivos localizados en la recepción.

Propiamente en la Unidad el acceso al archivo es limitado ya que la documentación que ahí se ubica es de alta confidencialidad, por lo que siempre se mantiene bajo llave, la cual es custodiada por la Srta. Verónica Fernández y se le debe de dar una justificación válida para que esta sea entregada a algún colaborador.

En el caso de que Verónica Fernández no se encuentre disponible debe quienes estarán a cargo de dicha llave serán los siguientes compañeros de forma consecutiva:

1. Wendy Maroto Solórzano.
2. Jennifer Guzmán Solano.
3. Karla Méndez Lobo.

9.2 Registro de Sistemas y Activos Críticos.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla 2. Registro de Sistemas** | | | | | | |
| **Dirección: Administrativa** | | | | **Unidad: Recursos Humanos** | | |
| **Área: Cliente Interno / Desarrollo Humano** | | | | **Responsable: Wendy Maroto Solórzano** | | |
| **Registro de sistema que contiene el Proceso** | | | | | | |
| Proceso | Nombre del Sistema | Descripción | Criticidad | N° equipos con la aplicación | Responsable | Contactos Técnicos |
| Administración de Personal | ERP | Sistema que soporta los procesos de registro de la planilla | 2 | 11 | Tecnologías de Información y Comunicaciones | Roger Benavidez Castro Personal 8876-9104 / 22604244 Oficina ext. 8741 |
| Reclutamiento y Selección de Personal | Paquete de Office | Archivos de Excel y Word con los cuáles se registra el proceso, se realizan cálculos y conciliaciones | 3 | 17 | Tecnologías de Información y Comunicaciones | Fernando Quesada Díaz ext. 8770/ ext. 8771/ext. 8776 |
| Planillas | ERP | Sistema que soporta los procesos de registro de la planilla | 2 | 11 | Tecnologías de Información y Comunicaciones | Roger Benavidez Castro Personal 8876-9104 / 22604244 Oficina ext. 8741 |
| Servicios de Gestión y Apoyo | Paquete de Office | Archivos de Excel y Word con los cuáles se registra el proceso, se realizan cálculos y conciliaciones | 3 | 17 | Tecnologías de Información y Comunicaciones | Fernando Quesada Díaz ext. 8770/ ext. 8771/ext. 8776 |
| Administrativo | ERP | Sistema que soporta los procesos de registro de la planilla | 2 | 11 | Tecnologías de Información y Comunicaciones | Roger Benavidez Castro Personal 8876-9104 / 22604244 Oficina ext. 8741 |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del sistema para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | El Proceso no puede funcionar sin el sistema | Alta |
| 2 | El Proceso puede funcionar parcialmente sin el sistema | Media |
| 3 | El Proceso puede funcionar sin el sistema | Baja |

1. **A continuación, se enlistan todos los activos que forman parte del proceso y que son necesarios para ejecutarlo.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla 3. Registro de Activos** | | | | |
| **Dirección: Administrativa** | | **Unidad: Recursos Humanos** | | |
| **Área: Cliente Interno / Desarrollo Humano** | | **Responsable: Wendy Maroto Solórzano** | | |
| Proceso | Descripción de Activos | | Criticidad | Localización |
| Administración de Personal | Computadora | | 1 | Oficinas centrales, Unidad de Recursos Humanos |
| Teléfono | | 3 | Oficinas centrales, Unidad de Recursos Humanos |
| Reclutamiento y Selección de Personal | Computadora | | 1 | Oficinas centrales, Unidad de Recursos Humanos |
| Teléfono | | 3 | Oficinas centrales, Unidad de Recursos Humanos |
| Planillas | Computadora | | 1 | Oficinas centrales, Unidad de Recursos Humanos |
| Teléfono | | 3 | Oficinas centrales, Unidad de Recursos Humanos |
| Servicios de Gestión y Apoyo | Computadora | | 1 | Oficinas centrales, Unidad de Recursos Humanos |
| Teléfono | | 3 | Oficinas centrales, Unidad de Recursos Humanos |
| Administrativo | Computadora | | 1 | Oficinas centrales, Unidad de Recursos Humanos |
| Teléfono | | 3 | Oficinas centrales, Unidad de Recursos Humanos |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del activo para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

1. El Proceso no puede funcionar sin el activo.
2. El Proceso puede funcionar parcialmente sin el activo.
3. El Proceso puede funcionar sin el activo.

9.3 Documentos sugeridos para mantener en dispositivos personales de almacenamiento (memorias USB, etc.…)

* Plan de Gestión de Incidente de la Unidad de Recursos Humanos.
* Procedimientos de la Unidad de Recursos Humanos.
* Documentos en carpeta compartida Dirección Administrativa (Z;), ruta: Z:\RH\GESTION DE RRHH\CENTRO DE DOCUMENTACION

10.0 Lista de contactos externos: Vendedores, proveedores, consultores, autoridades reguladoras.

****

11.0 Equipos e insumos críticos para su dependencia

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descripción** | Lista de equipos y suministros críticos que pueda necesitar durante una emergencia y su fuente potencial de adquisición. | | | | |
| Articulo | | Fuente | Costo Estimado | Tiempo de espera | Comentarios |
| Sistemas de Información y comunicación. (Computadoras, teléfonos) | | Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. | 500.000,00 cada computador y una diadema | 1 día | El 90% de los procesos que se realizan a lo interno de esta Unidad son de forma digital, es por este motivo que las computadoras son indispensables para la funcionabilidad de esta Unidad. Así como los teléfonos son necesarios para la coordinación de las diferentes tareas y cumplimiento de labores. |

12.0 Análisis de riesgo y función crítica

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | A continuación, se presenta el análisis de riesgos y procesos críticos para la Unidad de Recursos Humanos |

12.1 Guía de severidad de impacto

**A =** Interrupción significativa a la operación por un periodo de tiempo importante

M = Tiene potencial para causar la interrupción temporal de las operaciones

**B** = Interrupciones menores o molestas

12.2 Guía de la probabilidad de fallo

**A** = Sin redundancia, tiempo prolongado de reparación o implementación

**M** = Poca o sin redundancia, tiempo corto de reparación o implementación

**B** = Se cuenta con suficiente redundancia

12.3 Impactos

1. Pérdida de espacio o área de la oficina
2. Pérdida de red y conectividad
3. Pérdida o daño de la información o datos
4. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos).
5. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio
6. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%, 60%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | **Probabilidad (A/M/B)** | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| I. Pérdida de espacio o área de la oficina | | | | | | |  |
| Procedimiento de trámite de pagos a otros entes | A | B | * Los diferentes entes que solicitan la retención de los compromisos de los funcionarios, mediante deducción de planilla (CAPEINS, UPINS, Banco Popular, entre otros). * Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). * Ministerio de Hacienda. | * Afectación en el historial crediticio de los colaboradores. * Sanciones a la Organización por incumplimiento. | * Informar a los representantes de los entes correspondientes sobre la situación por la que se está atravesando, para proceder con las gestiones pertinentes de justificación y solicitud de prórrogas de plazos. | * Realizar una actualización periódica de los contactos de los representantes de esos entes. | * Verónica Fernández * Vanessa Álvarez * Marilyn Navarro * Jennifer Guzmán |
| Procedimiento Reporte de Póliza de Riesgos  De Trabajo | A | B | * Instituto Nacional de Seguros (INS) | * Personal quedaría sin protección alguna en caso de alguna eventualidad ya sea de un accidente o muerte. | * Solicitar inclusiones de forma manual a los representantes de esa entidad de seguros. | * Realizar una actualización periódica de los contactos de los responsables de las pólizas en esa entidad de seguros. | * Verónica Fernández * Emanuel Sandí * Octavio Buezo * Jennifer Guzmán |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | **Probabilidad (A/M/B)** | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| II. Pérdida de red y conectividad | | | | | | |  |
| Procedimiento de trámite de pagos a otros entes | A | M | Dependencias Administrativas.  Los diferentes entes que solicitan la retención de los compromisos de los funcionarios, mediante deducción de planilla (CAPEINS, UPINS, Banco Popular, entre otros).  Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).  Ministerio de Hacienda. | Si llegara a fallar la conectividad se daría una afectación en la realización de los pagos y por ende tendría un impacto relevante en el historial crediticio de los colaboradores.  Sanciones a la Organización por incumplimiento. | Informar a los representantes de los entes correspondientes sobre la situación por la que se está atravesando, para proceder con las gestiones pertinentes de justificación y solicitud de prórrogas de plazos. | Mantener comunicación con los representantes de las entidades con las que se podría llegar a incurrir en un incumplimiento debido al fallo en la red y conectividad.  Actualizar periódicamente la lista de contactos de dichos entes. | Verónica Fernández  Vanessa Álvarez  Marilyn Navarro  Jennifer Guzmán |
| Procedimiento Reporte de Póliza de Riesgos  De Trabajo | A | M | Instituto Nacional de Seguros (INS) | Personal quedaría sin protección alguna en caso de alguna eventualidad ya sea de un accidente o muerte. | Solicitar inclusiones de forma manual a los representantes de esa entidad de seguros. | Realizar una actualización periódica de los contactos de los responsables de las pólizas en esa entidad de seguros. | Verónica Fernández  Emanuel Sandí  Octavio Buezo  Jennifer Guzmán |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | | | **Probabilidad (A/M/B)** | | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| III. Pérdida o daño de la información o datos | | | | | | | | | | | |  |
| Procedimiento de trámite de pagos a otros entes | A | | B | | | | Dependencias Administrativas.  Los diferentes entes que solicitan la retención de los compromisos de los funcionarios, mediante deducción de planilla (CAPEINS, UPINS, Banco Popular, entre otros).  Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).  Ministerio de Hacienda. | | Se pueden presentar diferencias entre los montos deducidos a los colaboradores y los reportados. Afectando el historial crediticio de los colaboradores. | Salvaguardar la información y documentación relevante de manera periódica, de la misma forma en que se ha venido realizando. | El encargado del área debe realizar la supervisión constante de la ejecución de los respaldos correspondientes. | Verónica Fernández  Vanessa Álvarez  Marilyn Navarro  Jennifer Guzmán |
| Procedimiento Reporte de Póliza de Riesgos  De Trabajo | A | | B | | | | * Instituto Nacional de Seguros (INS) | | * En el caso de que algún colaborador sufra un accidente durante las horas de trabajo o incluso la muerte, podría darse confusiones o errores en la aplicación de las pólizas correspondientes. | * Respaldar la información y documentación referente al tema de pólizas de manera constante. | * El encargado del área brindará el seguimiento pertinente para el respaldo efectivo de la información. | * Verónica Fernández * Emanuel Sandí * Octavio Buezo * Jennifer Guzmán |
| **Procesos** | | **Severidad (A/M/B)** | | | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| IV. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos). | | | | | | | | | | | |  |
| Procedimiento de trámite de pagos a otros entes | | A | | B | | | | Dependencias Administrativas.  Los diferentes entes que solicitan la retención de los compromisos de los funcionarios, mediante deducción de planilla (CAPEINS, UPINS, Banco Popular, entre otros).  Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).  Ministerio de Hacienda. | Las condiciones podrían complicarse ya que al no haber fluido eléctrico las computadoras que son el principal suministro de trabajo para el pago a otros entes no funcionarían.  Sin agua las condiciones para los colaboradores serían poco óptimas complicando las labores.  Igualmente, sin acceso a las áreas de trabajo sería muy complicado poder cumplir con el pago a otras entidades. | Informar a los representantes de los entes correspondientes sobre la situación por la que se está atravesando, para proceder con las gestiones pertinentes de justificación y solicitud de prorrogas de plazos. | Mantener comunicación con los representantes de las entidades con las que se podría llegar a incurrir en un incumplimiento debido al fallo en la red y conectividad.  Actualizar periódicamente la lista de contactos de dichos entes. | * Verónica Fernández * Vanessa Álvarez * Marilyn Navarro * Jennifer Guzmán |
| Procedimiento Reporte de Póliza de Riesgos  De Trabajo | | A | | B | | | | Instituto Nacional de Seguros (INS) | Personal quedaría sin protección alguna en caso de alguna eventualidad ya sea de un accidente o muerte. | Solicitar inclusiones de forma manual a los representantes de esa entidad de seguros. | Realizar una actualización periódica de los contactos de los responsables de las pólizas en esa entidad de seguros. | * Verónica Fernández * Emanuel Sandí * Octavio Buezo * Jennifer Guzmán |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| V. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | | | | | |  |
| Procedimiento de trámite de pagos a otros entes | A | B | | Los diferentes entes que solicitan la retención de los compromisos de los funcionarios, mediante deducción de planilla (CAPEINS, UPINS, Banco Popular, entre otros).  Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).  Ministerio de Hacienda. | | Afectación en el historial crediticio de los colaboradores.  Sanciones a la Organización por incumplimiento. | Informar a los representantes de los entes correspondientes sobre la situación por la que se está atravesando, para proceder con las gestiones pertinentes de justificación y solicitud de prórrogas de plazos. | Realizar una actualización periódica de los contactos de los representantes de esos entes. | * Verónica Fernández * Vanessa Álvarez * Marilyn Navarro * Jennifer Guzmán |
| Procedimiento Reporte de Póliza de Riesgos  De Trabajo | A | B | | Instituto Nacional de Seguros (INS) | | Personal quedaría sin protección alguna en caso de alguna eventualidad ya sea de un accidente o muerte. | Solicitar inclusiones de forma manual a los representantes de esa entidad de seguros. | Realizar una actualización periódica de los contactos de los responsables de las pólizas en esa entidad de seguros. | * Verónica Fernández * Emanuel Sandí * Octavio Buezo * Jennifer Guzmán |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| 1. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%) | | | | | | | | |  |
| Procedimiento de trámite de pagos a otros entes | M | B | | Dependencias Administrativas.  Los diferentes entes que solicitan la retención de los compromisos de los funcionarios, mediante deducción de planilla (CAPEINS, UPINS, Banco Popular, entre otros).  Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).  Ministerio de Hacienda. | | La mayoría de los funcionarios de la Unidad se encuentran preparados para realizar los diferentes procedimientos que se llevan a cabo, por lo que el impacto que se daría sería una disminución en los tiempos ejecución de los mismos. | Mantener al personal de la Unidad capacitado en la mayoría de procedimientos con el fin de que todos sean capaces de realizarlos si el encargado de alguno no se encuentre y sea necesario realizarlo. | El encargado del área brindará el seguimiento pertinente para que las capacitaciones sean periódicas. | * Verónica Fernández * Vanessa Álvarez * Marilyn Navarro   Jennifer Guzmán |
| Procedimiento Reporte de Póliza de Riesgos  De Trabajo |  |  | | Instituto Nacional de Seguros (INS | | La mayoría de los funcionarios de la Unidad se encuentran preparados para realizar los diferentes procedimientos que se llevan a cabo, por lo que el impacto que se daría sería una disminución en los tiempos ejecución de los mismos. | Mantener al personal de la Unidad capacitado en la mayoría de procedimientos con el fin de que todos sean capaces de realizarlos si el encargado de alguno no se encuentre y sea necesario realizarlo. | El encargado del área brindará el seguimiento pertinente para que las capacitaciones sean periódicas. | * Verónica Fernández * Emanuel Sandí * Octavio Buezo * Jennifer Guzmán |

13.0 Plan de mantenimiento e historial de revisiones

13.1 Mantenimiento

El responsable de este plan de Recursos Humanos se asegurará de que al menos cada 6 meses, sea actualizado con información correcta y vigente.

13.2 Historial de Revisiones

**Fecha Autor Acción**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 09-12-2016 | Wendy Maroto Solórzano  Verónica Fernández Arroyo  Jennifer Guzmán Solano | Revisar en 6 meses para actualización, ya que en febrero del 2017 se realizaría la oficialización de procedimientos pendientes, para poder incorporarlos en el análisis del PCO y presentar la actualización en el mes de junio del 2017. |

**Anexo VI**

Plan de Gestión de Incidentes

Benemérito Cuerpo Bomberos de Costa Rica

***Dependencia: Área de Contabilidad***

Revisión: 0.0

Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.0 Responsable del Plan y Distribución autorizada

**1.1 Responsable** Marcela Arroyo

Francini Mora Solano

Es responsable de actualizar y mantener el plan y debe garantizar que el personal involucrado sabe cómo acceder al plan y está entrenado para actuar consecuentemente con lo declarado. El responsable del plan será designado por el Jefe de la Dependencia.

**1.2 Aprobado por Jefe de la Dependencia del Área de Contabilidad**

El Jefe de la Dependencia que aprueba debe definir quiénes serán los responsables (primario y secundario) de su dependencia para la administración del Plan (Responsables del proceso de Continuidad Operativa en su Dependencia). Además, debe asegurar que el plan de su dependencia y su contenido se revisan y son ejercitados por lo menos anualmente.

**1.3 Distribución y Mantenimiento**

Copia electrónica almacenada en: **Se mantiene en el correo institucional de los encargados del Plan de Continuidad Operativa y se actualiza cada 6 meses**.

Copias impresas de este plan se facilitarán para ser ubicadas en la Sala de Crisis. El responsable de este plan debe asegurar que estas copias se mantengan actualizadas con la más reciente versión del documento.

En la siguiente tabla se listan las personas autorizadas para mantener copias de este documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Copia # | Localización | Responsable | Última actualización |
| 01 | Casa de Habitación | Marcela Arroyo Lobo | 30-9-2016 |
| 02 | Casa de Habitación | Francini Mora Solano | 30-9-2016 |
| 03 | Casa de Habitación | Stephanie Porras Vega | 30-9-2016 |
| 04 | Casa de Habitación | Greivin Vega Barboza | 30-9-2016 |

**2.0 Propósito, alcance y puntos de activación**

**2.1 Propósito & Puntos de Activación**

El objetivo principal de este Plan, es reestablecer la capacidad del personal de **Contabilidad**, para continuar brindando un servicio profesional y oportuno al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cuando un evento o situación de emergencia impacte nuestra capacidad de operación. El enfoque de esta respuesta se hace en función de los siguientes impactos

1 Afectación de la Calidad del Servicio

2 Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio

3 Pérdida o daño de la información o datos

4 Pérdida de Imagen

5 Fraude/Conflicto de Intereses

6 Interrupción de la Operación

7 Información Gerencial Errónea

8 Penalización Legal

9 Incumplimiento Legal

**2.2 Punto de Activación**

Este plan será activado cuando se presente al menos una de las situaciones que se enumeraron en el punto anterior, derivado de un incidente donde el potencial de pérdida de control por su dependencia sea inminente. Y en concordancia con

[12.0 ANÁLISIS DE RIESGO Y FUNCIÓN CRÍTICA](#_heading=h.3dy6vkm). Es responsabilidad de la Jefatura de la dependencia realizar el análisis para determinar la activación. También la Sala de Crisis podría unilateralmente llamar a la activación de su plan.

**2.3 Alcance**

Este documento solo aplica a las operaciones de **Contabilidad**. Este documento no pretende direccionar la participación de esta dependencia en la Sala de Crisis, esos asuntos serán manejados por ese foro en específico cuando así sea requerido por la situación.

**3.0 Lista de Contactos**

**3.1 Descripción de esta dependencia.**

El personal de esta dependencia está ubicado en las siguientes áreas/pisos/edificios:

3.2 Responsables del proceso de Continuidad Operativa

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROL[[10]](#footnote-9)** | **Nombre** | **Tel. oficina** | **Celular** | **Tel. Habitación** | **Otro** |
| Primario | Marcela Arroyo Lobo | 2547-3763 | 8857-7716 | 2241-0320 | - |
| Secundario | Francini Mora Solano | 2547-3763 | 8539-6765 | 2410-2538 | - |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

3.3 **Lista del personal de ésta dependencia**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROL[[11]](#footnote-10)** | **Nombre** | **Tel. oficina** | **Celular** | **Tel. Habitación** | **Otro** |
| Primario | Marilyn Bastos Z | 2547-37-69 | 8830-29-20 | 2430-62-36 | 7075-4029 |
| Secundario | Patricia Salazar L | 2547-37-80 | 8893-75-37 |  |  |
| Primario | Danny Calvo Roda | 2547-37-61 | 6052-99-66 | 2279-81-93 | 8911-8110 |
| Secundario | Judith Najera V | 2547-37-61 | 7014-64-83 | 22-68-80-94 |  |
| Primario | Marcela Arroyo Lobo | 2547-3763 | 8857-7716 | 2241-0320 | - |
| Secundario | Francini Mora Solano | 2547-3763 | 8539-6765 | 2410-2538 | - |
| Encargado | Dora | 2547-3760 | 8877-4543 |  |  |
| Encargado | Greivin Vega B | 2547-3743 | 8887-4237 | 2240-7985 |  |
| Jefe Unidad | Stefhanie Porras | 2547-3767 | 8894-8532 |  |  |

4.0 Medios de Comunicación

Teléfonos fijos, celulares y radios son el medio principal de comunicación entre el personal de **Contabilidad**. Si estos métodos no están disponibles entonces la comunicación entre nuestro personal se hará de la siguiente manera:[[12]](#footnote-11)

**En caso de que no estén funcionando los teléfonos celulares, se recurre a las llamadas a teléfonos fijos, en caso de que estos no funcionen, dentro de las posibilidades, se dirige a la estación de bomberos más cercana para solicitar al personal que le faciliten la comunicación con los demás compañeros del área, que en ese caso, harían lo mismo**.

5.0 Sitios alternativos

Esta dependencia va a utilizar en caso de no poder acceder al sitio de trabajo regular durante una emergencia a la siguiente localización como punto de contacto inicial:

**Primera opción: F5**

**Otras opciones:**

**Estación Metropolitana Sur.**

**Estación Metropolitana Norte.**

**Academia Nacional de Bomberos**

**Estación de Bomberos La Central**

*(Esta sección pretende que su dependencia piense en lugares alternativos de reunión y trabajo durante las primeras horas de un evento que le imposibilite acceder a sus áreas normales de trabajo. Especialmente cuando se han afectado gravemente las instalaciones y los medios de comunicación no estén disponibles. Se presume que la Sala de Crisis va a establecer lugares alternativos de trabajo para situaciones prolongadas.)*

6.0 Respuesta y Prioridades de recuperación

Las prioridades de respuesta y recuperación están dirigidas inicialmente a proteger en primera instancia la vida humana, la protección del medio ambiente y la protección de nuestros activos. Las prioridades de respuesta y recuperación variarán dependiendo del incidente. [La sección 12.0](#_heading=h.3dy6vkm) de este plan cubre un análisis de riesgo para las funciones o procesos críticos de esta dependencia. Al terminar estos análisis, las siguientes prioridades de respuesta y recuperación deben ser referenciadas e incorporadas para asegurar la adecuada previsión para cada riesgo. En algunos casos no todas las prioridades serán alcanzables.

Prioridades de Respuesta

* Asegurarse que el personal se encuentra en buenas condiciones
* Verificar que se puedan utilizar normalmente los caminos y accesos para desplazarse al lugar de trabajo, ya sea el habitual o los programados en caso de emergencia.
* Obtener las herramientas y equipos necesarios para poder continuar con el trabajo en el caso de una emergencia.
* Compilar los impactos relativos a esta dependencia que puedan afectar las operaciones de la Institución.

Prioridades de Recuperación

* Asegurarse que esta dependencia está representada en el planeamiento de recuperación que realice la Sala de Crisis
* Determinar los requerimientos del personal que se necesita para los planes de recuperación de esta dependencia.
* Determinar si se requiere el apoyo de suplidores externos.

7.0 Lista de verificación para la ejecución del plan

Esta lista de chequeo es para asistir a esta dependencia durante la transición del evento de la fase de respuesta a la fase de recuperación.

* ¿Está reunido y completo el equipo de trabajo de esta dependencia?
  + ¿Tenemos a los funcionarios correctos, incluyendo Jefaturas?
* ¿El equipo de trabajo de esta dependencia ya revisó este plan?
* ¿Se han entendido claramente el incidente que enfrentamos y su impacto?
* Tenemos y entendemos las prioridades dictadas por la Sala de Crisis para este evento.
  + *Recuerde que las prioridades pueden cambiar durante el evento*.
* ¿Se ha estabilizado suficientemente el evento para hacer la transición de la respuesta a la recuperación?
* ¿Tiene, esta dependencia bien documentadas las prioridades de recuperación?
* ¿Está la dependencia representada en la Sala de Crisis y se han compartido nuestras prioridades de recuperación?
* ¿Tiene esta dependencia reunidos los funcionarios correctos para iniciar la recuperación?
* ¿Se han considerado rotaciones de personal?
* ¿Dónde se va a instalar físicamente esta dependencia durante la fase de recuperación?
* ¿Tenemos los recursos que necesitamos o están disponibles?

8.0 Procedimientos de recuperación de datos perdidos o dañados

Tecnología de la Información (TI), realiza periódicamente copias de seguridad de los principales sistemas y datos que son almacenadas en lugar seguro en localización externa. Verifique cuales de sus sistemas y datos están incluidos en ese proceso. Coordine con TI cualquier necesidad no incluida para asegurar su protección

Esto se complementa diariamente realizando copias de seguridad progresivos de estos sistemas y datos cuyos respaldos son almacenados internamente.

Describa el sistema de copias de seguridad establecido por **Contabilidad** internamente, así como la forma de su recuperación, si se tiene un método propio.

**-Toda información debe guardarse en la carpeta compartida.**

**-Si se tiene acceso a internet, se cuenta al menos con la posibilidad de ir avanzando con la revisión de facturas por medio del SIGAE, mientras se reestablecen los demás servicios.**

9.0 Acceso a las localizaciones de ContabilidadY a sus sistemas.

9.1 Requerimiento de accesos

*Para el área de Contabilidad es indispensable contar con una computadora con acceso al ERP e internet, ya que a partir de la revisión física de facturas todos los siguientes pasos para la elaboración de los Estados Financieros son dependientes del ERP, tal como la verificación, autorización y contabilización de asientos, la generación del catálogo de cuentas, etc.*

9.2 Registro de Sistemas y Activos Críticos.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tabla N° 2. Registro de Sistemas | | | | | | | |
| **Dirección: Administrativa** | | | | **Unidad: Servicios Financieros** | | | |
| **Área: Contabilidad** | | | | **Responsable: Greivin Vega Barboza** | | | |
| **Registro de sistema que contiene el Proceso** | | | | | | | |
| Proceso | Nombre del Sistema | Descripción | Criticidad | | N° equipos con la aplicación | Responsable | Contactos Técnicos |
| *Elaboración de Estados Financieros* | Enterprise. | Registro, verificación, autorización y contabilización de asientos, generación de catálogos de cuentas y auxiliares necesarios para la elaboración de Estados Financieros. | 1 | | 5 | Greivin Vega B. | Roger Benavides  Luis Méndez |
| SIGAE | Revisión remota de facturas. | 2 | | 5 | Greivin Vega B. | Roger Benavides  Luis Méndez |
| SICOF | Envío de comunicaciones formales. | 2 | | 5 | Greivin Vega B. | Roger Benavides  Luis Méndez |
| *Consultas y Solicitudes* | Enterprise. | Creación de asientos modelos. | 2 | | 5 | Greivin Vega B. | Roger Benavides  L. Méndez |
| *Reportes* | Enterprise. | Generación de reportes y otros auxiliares necesarios para la elaboración de Estados Financieros. | 1 | | 5 | Greivin Vega B. | Roger Benavides  L. Méndez |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del sistema para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | El Proceso no puede funcionar sin el sistema | Alta |
| 2 | El Proceso puede funcionar parcialmente sin el sistema | Media |
| 3 | El Proceso puede funcionar sin el sistema | Baja |

1. **A continuación, se enlistan todos los activos que forman parte del proceso y que son necesarios para ejecutarlo.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla N° 3. Registro de Activos** | | | | |
| **Dirección: Administrativa** | | **Unidad: Servicios Financieros** | | |
| **Área: Contabilidad** | | **Responsable: Greivin Vega Barboza** | | |
| Proceso | Descripción de Activos | | Criticidad | Localización |
| *-Elaboración de Estados Financieros. -Consultas y Solicitudes. -Reportes.* | Computadoras e Impresora | | 1 | Área de Contabilidad (Oficinas Centrales). |
| Computadoras e Impresora | | 1 | Área de Contabilidad (Oficinas Centrales). |
| Computadoras e Impresora | | 1 | Área de Contabilidad (Oficinas Centrales). |
| Teléfonos | | 2 | Área de Contabilidad (Oficinas Centrales). |
| Radios | | 2 | Área de Contabilidad (Oficinas Centrales). |
| Red | | 1 | Área de Contabilidad (Oficinas Centrales). |
| Escritorios y sillas | | 2 | Área de Contabilidad (Oficinas Centrales). |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del activo para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

1. El Proceso no puede funcionar sin el activo.
2. El Proceso puede funcionar parcialmente sin el activo.
3. El Proceso puede funcionar sin el activo.

9.3 Documentos sugeridos para mantener en dispositivos personales de almacenamiento (memorias USB, etc.…)

* Plan de Gestión de Incidente de Contabilidad
* La carpeta que contiene los Estados Financieros del Trimestre y año anterior.

10.0 Lista de contactos externos: Vendedores, proveedores, consultores, autoridades reguladoras

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contacto de Emergencia** | **Suministro** | **Nombre/Dirección** | **Personas Contactos** | **Teléfonos #** |
| ***Consultores*** | | | | |
| Rodolfo Monge | Estados Financieros Auditados | Auditores Externos | Rodolfo Monge | 8712-2995 |
|  |  |  |  |  |
| ***Autoridades*** | | | | |
| Antonio Calderón | -Asesoramiento en normativa contable. | Contabilidad Nacional | Antonio Calderón  Ricardo Soto | 2539-6234 |

11.0 Equipos e insumos críticos para su dependencia

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descripción** | Lista de equipos y suministros críticos que pueda necesitar durante una emergencia y su fuente potencial de adquisición. | | | | |
| Articulo | | Fuente | Costo Estimado | Tiempo de espera | Comentarios |
| Computadora personal con el ERP instalado | | Aprovisionamiento (Comerciante). | ₡600.000.00 | 2 años | En caso de emergencia, y de no contar con la autorización para ingresar a la academia, el F5 o la Estación Metropolitana Sur, se puede valorar la compra de una computadora para mantener en un sitio alterno tal como la Estación Central. |
| ERP en alguna Estación | | Por medio de SUAT, solicitar a Tecnologías de Información el acceso al ERP desde una estación. | Más que costo económico es costo en cuanto a la logística. | 1 año | El ERP es indispensable para la ejecución de la mayoría de los procedimientos del área, por lo que aun teniendo una computadora en un sitio alterno si está no tiene acceso al ERP, el avance de las funciones del área sería casi nulo. |

12.0 Análisis de riesgo y función crítica

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | A continuación, se presenta el análisis de riesgos y procesos críticos para Contabilidad |

12.1 Guía de severidad de impacto

**A =** Interrupción significativa a la operación por un periodo de tiempo importante

M = Tiene potencial para causar la interrupción temporal de las operaciones

**B** = Interrupciones menores o molestas

12.2 Guía de la probabilidad de fallo

**A** = Sin redundancia, tiempo prolongado de reparación o implementación

**M** = Poca o sin redundancia, tiempo corto de reparación o implementación

**B** = Se cuenta con suficiente redundancia

12.3 Impactos

1. Pérdida de espacio o área de la oficina
2. Pérdida de red y conectividad
3. Pérdida o daño de la información o datos
4. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos).
5. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio
6. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%, 60%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| I. Pérdida de espacio o área de la oficina | | | | | | | | |  |
| Elaboración de Estados Financieros | Alta | Baja | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | | Se atrasaría la entrega de la información contable en el tiempo que corresponde. | Dirigirse a uno de los espacios físicos alternos, previamente designados. | Contar con una computadora personal con acceso al ERP y asegurar el acceso a las localidades alternas. Dicha computadora debe contar con un respaldo lo más actualizado posible. | Encargado del Plan de Continuidad operativa del Área de Contabilidad |
| Reportes | Media | Baja | | Recursos Humanos, Tesorería y Tecnologías de Información | | Se atrasaría la entrega de la información contable en el tiempo que corresponde. | Dirigirse a uno de los espacios físicos alternos, previamente designados | Contar con una computadora personal con acceso al ERP y asegurar el acceso a las localidades alternas. Dicha computadora debe contar con un respaldo lo más actualizado posible. | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| Consultas y solicitudes | Baja | Baja | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | | Se atrasaría la entrega de la información contable en el tiempo que corresponde. | Dirigirse a uno de los espacios físicos alternos, previamente designados | Contar con una computadora personal con acceso al ERP y asegurar el acceso a las localidades alternas. Dicha computadora debe contar con un respaldo lo más actualizado posible. | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| II. Pérdida de red y conectividad | | | | | | | | |  |
| Elaboración de Estados Financieros | Alta | Alta | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | | Se atrasaría la entrega de la información contable en el tiempo que corresponde. | Verificar si existe conexión a internet en alguno de los sitios alternos previamente elegidos, ya que el internet es un recurso básico para la ejecución de las labores del área, en el caso de que no haya conexión a internet la única función que se puede realizar corresponde a la revisión de facturas físicas (siempre que se cuente con acceso a las oficinas). | Contar con una computadora con acceso al ERP en un sitio alterno a las oficinas del área de Contabilidad. Así como respaldar la mayor cantidad de información actualizada en dicha computadora así como en la carpeta compartida. | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| Reportes | Media | Media | | Recursos Humanos, Tesorería y Tecnologías de Información | | Se atrasaría la entrega de la información contable en el tiempo que corresponde. | Verificar si existe conexión a internet en alguno de los sitios alternos previamente elegidos, ya que el internet es un recurso básico para la ejecución de las labores del área. | Contar con una computadora con acceso al ERP en un sitio alterno a las oficinas del área de Contabilidad. Así como respaldar la mayor cantidad de información actualizada en dicha computadora así como en la carpeta compartida. | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| Consultas y solicitudes | Baja | Media | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | | Se atrasaría la entrega de la información contable en el tiempo que corresponde. | Verificar si existe conexión a internet en alguno de los sitios alternos previamente elegidos, ya que el internet es un recurso básico para la ejecución de las labores del área. | Contar con una computadora con acceso al ERP en un sitio alterno a las oficinas del área de Contabilidad. Así como respaldar la mayor cantidad de información actualizada en dicha computadora así como en la carpeta compartida. | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | | | **Probabilidad (A/M/B)** | | | **Vínculos críticos** | | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | | | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | | **Responsable** |
| III. Pérdida o daño de la información o datos | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| Elaboración de Estados Financieros | Alta | | Baja | | | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | | | Se atrasaría la entrega de la información contable en el tiempo que corresponde. | | Mantener un respaldo actualizado de la información ya sea en la nube, un disco duro en o un servidor alterno, adicional del que mantiene Tecnologías de Información. | | | Actualizar los respaldos de la información cada tres meses como máximo. | | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| Reportes | Media | | Baja | | | | Recursos Humanos, Tesorería y Tecnologías de Información | | | Se atrasaría la entrega de la información contable en el tiempo que corresponde. | | Mantener un respaldo actualizado de la información ya sea en la nube, un disco duro en o un servidor alterno, adicional del que mantiene Tecnologías de Información. | | | Actualizar los respaldos de la información cada tres meses como máximo. | | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| Consultas y solicitudes | Baja | | Baja | | | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | | | Se atrasaría la entrega de la información contable en el tiempo que corresponde. | | Mantener un respaldo actualizado de la información ya sea en la nube, un disco duro en o un servidor alterno, adicional del que mantiene Tecnologías de Información. | | | Actualizar los respaldos de la información cada tres meses como máximo. | | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
|  |  | |  | | | |  | | |  | |  | | |  | |  |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | | **Probabilidad (A/M/B)** | | | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | | | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | | **Responsable** | |
| IV. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos). | | | | | | | | | | | | | | | |  | |
| Elaboración de Estados Financieros | Alta | Baja | | | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | | | Se atrasaría la entrega de la información contable en el tiempo que corresponde. | | | | -Verificar si en alguno de los sitios alternos previamente elegidos no hay pérdida de infraestructura externa y trasladarse a dicho lugar, en caso contrario, proceder a realizar las labores que no requieran de electricidad ni agua, tal como la revisión física de facturas y el archivo de documentación. | Contar con una computadora con acceso al ERP en un sitio alterno a las oficinas del área de Contabilidad. Así como respaldar la mayor cantidad de información actualizada en dicha computadora así como en la carpeta compartida. | | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad | |
| Reportes | Media | Baja | | | | Recursos Humanos, Tesorería y Tecnologías de Información | | | Se atrasaría la entrega de la información contable en el tiempo que corresponde. | | | | -Verificar si en alguno de los sitios alternos previamente elegidos no hay pérdida de infraestructura externa y trasladarse a dicho lugar. | Contar con una computadora con acceso al ERP en un sitio alterno a las oficinas del área de Contabilidad. Así como respaldar la mayor cantidad de información actualizada en dicha computadora así como en la carpeta compartida. | | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad | |
| Consultas y solicitudes | Baja | Baja | | | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | | | Se atrasaría la entrega de la información contable en el tiempo que corresponde. | | | | -Verificar si en alguno de los sitios alternos previamente elegidos no hay pérdida de infraestructura externa y trasladarse a dicho lugar. | Contar con una computadora con acceso al ERP en un sitio alterno a las oficinas del área de Contabilidad. Así como respaldar la mayor cantidad de información actualizada en dicha computadora así como en la carpeta compartida. | | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| V. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | | | | | |  |
| Elaboración de Estados Financieros | Alta | | Baja | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | Se atrasaría la entrega de la información en el tiempo que corresponde | En el caso de que el suministro de información por parte de alguna de las dependencias se retrase, se procederá a realizar todas aquellas labores que no involucren a dichas dependencias con el fin de adelantar las labores del área lo mayor posible. | \*Solicitar la información a las dependencias a un menor plazo al actual, en el caso de las facturas físicas solicitarlas semanalmente.  \*Verificar que los demás departamentos si suministren la información de acuerdo al cronograma establecido previamente. | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| Reportes | Media | | Baja | | Recursos Humanos, Tesorería y Tecnologías de Información | Se atrasaría la entrega de la información en el tiempo que corresponde | En el caso de que el suministro de información por parte de alguna de las dependencias se retrase, se procederá a realizar todas aquellas labores que no involucren a dichas dependencias con el fin de adelantar las labores del área lo mayor posible. | \*Verificar que los demás departamentos si suministren la información de acuerdo al cronograma establecido previamente. | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| Consultas y solicitudes | Baja | | Baja | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | Se atrasaría la entrega de la información en el tiempo que corresponde | En el caso de que el suministro de información por parte de alguna de las dependencias se retrase, se procederá a realizar todas aquellas labores que no involucren a dichas dependencias con el fin de adelantar las labores del área lo mayor posible. | \*Verificar que los demás departamentos si suministren la información de acuerdo al cronograma establecido previamente. | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| 1. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%) | | | | | | | | | |  |
| Elaboración de Estados Financieros | Media | | Baja | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | | Se atrasaría la entrega de la información en el tiempo que corresponde | \*Asegurarse que el resto del personal esté capacitado para realizar las funciones del personal faltante.  \*Realizar horas extras en fines de semana así como contratar a personal de apoyo. | Capacitar previamente al personal para realizar cualquiera de las funciones del área, así como solicitar el presupuesto correspondiente para la realización de horas extras y contratación de personal de apoyo. | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| Reportes | Media | | Baja | | Recursos Humanos, Tesorería y Tecnologías de Información | | Se atrasaría la entrega de la información en el tiempo que corresponde | \*Asegurarse que el resto del personal esté capacitado para realizar las funciones del personal faltante.  \*Realizar horas extras en fines de semana así como contratar a personal de apoyo. | Capacitar previamente al personal para realizar cualquiera de las funciones del área, así como solicitar el presupuesto correspondiente para la realización de horas extras y contratación de personal de apoyo. | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| Consultas y solicitudes | Baja | | Baja | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | | Se atrasaría la entrega de la información en el tiempo que corresponde | \*Asegurarse que el resto del personal esté capacitado para realizar las funciones del personal faltante.  \*Realizar horas extras en fines de semana así como contratar a personal de apoyo. | Capacitar previamente al personal para realizar cualquiera de las funciones del área, así como solicitar el presupuesto correspondiente para la realización de horas extras y contratación de personal de apoyo. | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+60%) | | | | | | | | | | |
| Elaboración de Estados Financieros | | Baja | Baja | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | | Se atrasaría la entrega de la información en el tiempo que corresponde | \*Asegurarse que el resto del personal esté capacitado para realizar las funciones del personal faltante.  \*Realizar horas extras en fines de semana así como contratar a personal de apoyo. | Capacitar al personal, y extender la jornada de las personas que quedan para suplir las necesidades | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| Reportes | | Baja | Baja | | Recursos Humanos, Tesorería y Tecnologías de Información | | Se atrasaría la entrega de la información en el tiempo que corresponde | \*Asegurarse que el resto del personal esté capacitado para realizar las funciones del personal faltante.  \*Realizar horas extras en fines de semana así como contratar a personal de apoyo. | Capacitar al personal, y extender la jornada de las personas que quedan para suplir las necesidades | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |
| Consultas y solicitudes | | Baja | Baja | | Tesorería, Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Servicios Generales, Tecnologías de Información | | Se atrasaría la entrega de la información en el tiempo que corresponde | \*Asegurarse que el resto del personal esté capacitado para realizar las funciones del personal faltante.  \*Realizar horas extras en fines de semana así como contratar a personal de apoyo. | Capacitar al personal, y extender la jornada de las personas que quedan para suplir las necesidades | Encargado del Plan de Continuidad operativa del área de Contabilidad |

13.0 Plan de mantenimiento e historial de revisiones

13.1 Mantenimiento

El responsable de este plan de **Contabilidad** se asegurará de que al menos cada 6 meses, sea actualizado con información correcta y vigente.

13.2 Historial de Revisiones

**Fecha Autor Acción**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 29/09/2016 | Francini Mora S. | Preparación |
| 29/09/2016 | Marcela Arroyo L. | Preparación. |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Anexo VI**

Plan de Gestión de Incidentes

Benemérito Cuerpo Bomberos de Costa Rica

***Dependencia: Área Gestión de Recursos Económicos***

Revisión: 0.0

Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.0 Responsable del Plan y Distribución autorizada

* 1. **Responsable Marilyn** Bastos Zepeda y Patricia Salazar Larios.

Es responsable de actualizar y mantener el plan y debe garantizar que el personal involucrado sabe cómo acceder al plan y está entrenado para actuar consecuentemente con lo declarado. El responsable del plan será designado por el Jefe de la Dependencia.

**1.2 Aprobado por Jefe de la Dependencia Área Gestión de Recursos Económicos**

El Jefe de la Dependencia que aprueba debe definir quiénes serán los responsables (primario y secundario) de su dependencia para la administración del Plan (Marilyn Bastos Zepeda y Patricia Salazar Larios). Además, debe asegurar que el plan de su dependencia y su contenido se revisan y son ejercitados por lo menos anualmente.

**1.3 Distribución y Mantenimiento**

Copia electrónica almacenada en: Memorias USB o Disco Extraíble.

Copias impresas de este plan se facilitarán para ser ubicadas en la Sala de Crisis. El responsable de este plan debe asegurar que estas copias se mantengan actualizadas con la más reciente versión del documento.

En la siguiente tabla se listan las personas autorizadas para mantener copias de este documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Copia # | Localización | Responsable | Última actualización |
| 01 | Oficina, Sala Crisis | Stefhanie Porras V. |  |
| 02 | Oficina, Sala Crisis | Patricia Salazar L. |  |
| 03 | Oficina, Sala Crisis | Marilyn Bastos Z. |  |

**2.0 Propósito, alcance y puntos de activación**

**2.1 Propósito & Puntos de Activación**

El objetivo principal de este Plan, es reestablecer la capacidad del personal de Área Gestión de Recursos Económicos, para continuar brindando un servicio profesional y oportuno al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cuando un evento o situación de emergencia impacte nuestra capacidad de operación. El enfoque de esta respuesta se hace en función de los siguientes impactos

1 Afectación de la Calidad del Servicio

2 Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio

3 Pérdida o daño de la información o datos

4 Pérdida de Imagen

5 Fraude/Conflicto de Intereses

6 Interrupción de la Operación

7 Información Gerencial Errónea

8 Penalización Legal

9 Incumplimiento Legal

**2.2 Punto de Activación**

Este plan será activado cuando se presente al menos una de las situaciones que se enumeraron en el punto anterior, derivado de un incidente donde el potencial de pérdida de control por su dependencia sea inminente. Y en concordancia con

[12.0 ANÁLISIS DE RIESGO Y FUNCIÓN CRÍTICA](#_heading=h.3dy6vkm). Es responsabilidad de la Jefatura de la dependencia realizar el análisis para determinar la activación. También la Sala de Crisis podría unilateralmente llamar a la activación de su plan.

**2.3 Alcance**

Este documento solo aplica a las operaciones de Área Gestión de Recursos Económicos. Este documento no pretende direccionar la participación de esta dependencia en la Sala de Crisis, esos asuntos serán manejados por ese foro en específico cuando así sea requerido por la situación.

**3.0 Lista de Contactos**

**3.1 Descripción de esta dependencia.**

El personal de esta dependencia está ubicado en las siguientes áreas/pisos/edificios:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área** | **Unidad** | **Dirección** | **Localización** | **Cantidad de personas** | **Empleados** | **Contratistas** |
| Gestión de Recursos Económicos | Servicios Financieros | Administrativa | 2 piso oficinas Administrativas | 5 | 3 | 2 |
| Contabilidad | Servicios Financieros | Administrativa | 2 piso oficinas Administrativas | 5 | 3 | 2 |
| Tesorería | Servicios Financieros | Administrativa | 2 piso oficinas Administrativas | 7 | 6 | 1 |

3.2 Responsables del proceso de Continuidad Operativa

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROL[[13]](#footnote-12)** | **Nombre** | **Tel. oficina** | **Celular** | **Tel. Habitación** | **Otro** |
| Primario | Marilyn Bastos Z | 2547-37-69 | 8830-29-20 | 2430-62-36 | 7075-4029 |
| Secundario | Patricia Salazar L | 2547-37-80 | 8893-75-37 |  |  |
| Primario | Danny Calvo Roda | 2547-37-61 | 6052-99-66 | 2279-81-93 | 8911-8110 |
| Secundario | Judith Nájera V | 2547-37-61 | 7014-64-83 | 22-68-80-94 |  |
| Primario | Marcela Arroyo Lobo | 2547-3763 | 8857-7716 | 2241-0320 | - |
| Secundario | Francini Mora Solano | 2547-3763 | 8539-6765 | 2410-2538 | - |
| Encargado | Dora | 2547-3760 | 8877-4543 |  |  |
| Encargado | Greivin Vega B | 2547-3743 | 8887-4237 | 2240-7985 |  |
| Jefe Unidad | Stefhanie Porras | 2547-3767 | 8894-8532 |  |  |

3.3 **Lista del personal de ésta dependencia**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Área de Trabajo** | **Tel. oficina** | **Celular** | **Tel. habitación** | **Otro** |
| Patricia Salazar | GRE | 2547-3780 | 8893-75-37 |  |  |
| Marilyn Bastos | GRE | 2547-3769 | 8830-29-20 | 2430-62-36 | 7075-40-29 |
| Adriana Hernández | GRE | 2547-3781 | 7056-07-10 |  |  |
| Génesis Gutiérrez | GRE | 2547-3784 | 8954-0953 | N/A | 8356-55-73 |
| Carolina Alguera | GRE | 2547-3727 | 8813-2904 | 2294-1445 | 8983-7692 |

4.0 Medios de Comunicación

Teléfonos fijos, celulares y radios son el medio principal de comunicación entre el personal de Área Gestión de Recursos Económicos. Si estos métodos no están disponibles entonces la comunicación entre nuestro personal se hará de la siguiente manera:[[14]](#footnote-13)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Como primera alternativa reunirnos en Oficinas del F5.

5.0 Sitios alternativos

Esta dependencia va a utilizar en caso de no poder acceder al sitio de trabajo regular durante una emergencia a la siguiente localización como punto de contacto inicial:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Oficinas del F5

*(Esta sección pretende que su dependencia piense en lugares alternativos de reunión y trabajo durante las primeras horas de un evento que le imposibilite acceder a sus áreas normales de trabajo. Especialmente cuando se han afectado gravemente las instalaciones y los medios de comunicación no estén disponibles. Se presume que la Sala de Crisis va a establecer lugares alternativos de trabajo para situaciones prolongadas.)*

6.0 Respuesta y Prioridades de recuperación

Las prioridades de respuesta y recuperación están dirigidas inicialmente a proteger en primera instancia la vida humana, la protección del medio ambiente y la protección de nuestros activos. Las prioridades de respuesta y recuperación variarán dependiendo del incidente. [La sección 12.0](#_heading=h.3dy6vkm) de este plan cubre un análisis de riesgo para las funciones o procesos críticos de esta dependencia. Al terminar estos análisis, las siguientes prioridades de respuesta y recuperación deben ser referenciadas e incorporadas para asegurar la adecuada previsión para cada riesgo. En algunos casos no todas las prioridades serán alcanzables.

Prioridades de Respuesta

* Reunir al personal adecuado para el evento
* Obtener las herramientas y equipos necesarios para responder a la emergencia
* Consultar con los encargados de respuesta de la emergencia sobre la línea de mando para asegurar que todo el personal está a salvo.
* Entender los impactos de la situación al ambiente (si los hay)
* Compilar los impactos relativos a esta dependencia que puedan afectar las operaciones de la Institución
* Reunir los documentos necesarios para referenciar durante el evento
  + Manuales de operación, guías, procedimientos de mantenimiento, etc.

Prioridades de Recuperación

* Asegurarse que esta dependencia está representada en el planeamiento de recuperación que realice la Sala de Crisis
* Asegurarse que las dependencias vinculantes estén representadas en el planeamiento de recuperación que realice la Sala de Crisis
* Asegurarse de que las entidades financieras y MH estén habilitados para poder contactarse y realizar trámite de movimientos de recursos financieros. 7.0 Lista de verificación para la ejecución del plan

Esta lista de chequeo es para asistir a esta dependencia durante la transición del evento de la fase de respuesta a la fase de recuperación.

* ¿Está reunido y completo el equipo de trabajo de esta dependencia?
  + ¿Tenemos a los funcionarios correctos, incluyendo Jefaturas?
* ¿El equipo de trabajo de esta dependencia ya revisó este plan?
* ¿Se han entendido claramente el incidente que enfrentamos y su impacto?
* Tenemos y entendemos las prioridades dictadas por la Sala de Crisis para este evento.
  + *Recuerde que las prioridades pueden cambiar durante el evento*.
* ¿Se ha estabilizado suficientemente el evento para hacer la transición de la respuesta a la recuperación?
* ¿Tiene, esta dependencia bien documentadas las prioridades de recuperación?
* ¿Está la dependencia representada en la Sala de Crisis y se han compartido nuestras prioridades de recuperación?
* ¿Tiene esta dependencia reunidos los funcionarios correctos para iniciar la recuperación?
* ¿Se han considerado rotaciones de personal?
* ¿Dónde se va a instalar físicamente esta dependencia durante la fase de recuperación?
* ¿Tenemos los recursos que necesitamos o están disponibles?

8.0 Procedimientos de recuperación de datos perdidos o dañados

Tecnología de la Información (TI), realiza periódicamente copias de seguridad de los principales sistemas y datos que son almacenadas en lugar seguro en localización externa. Verifique cuales de sus sistemas y datos están incluidos en ese proceso. Coordine con TI cualquier necesidad no incluida para asegurar su protección

Esto se complementa diariamente realizando copias de seguridad progresivos de estos sistemas y datos cuyos respaldos son almacenados internamente.

Describa el sistema de copias de seguridad establecido por **su dependencia** internamente, así como la forma de su recuperación, si se tiene un método propio.

Actualmente cada proceso del área (Captación, Inversiones y Presupuesto) utiliza el método de “Carpetas Compartidas” en las cuales se guarda los archivos de auxiliares referentes a plantillas de labores con los procesos diarios. Estas carpetas compartidas están ubicadas en los servidores, lo que garantiza la recuperación de la información. 9.0 Acceso a las localizaciones de Área Gestión de Recursos EconómicosY A sus sistemas.

9.1 Requerimiento de accesos

*Un requerimiento específico de acceso a las telecomunicaciones con las instituciones financieras y MH. (Teléfono, internet, correo electrónico)*

9.2 Registro de Sistemas y Activos Críticos.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla 2. Registro de Sistemas** | | | | | | | |
| **Dirección: Administrativa** | | | | **Unidad: Servicios Financieros** | | | |
| **Área: Gestión de Recursos Económicos** | | | | **Responsable: Patricia Salazar Larios** | | | |
| **Registro de sistema que contiene el Proceso** | | | | | | | |
| Proceso | Nombre del Sistema | Descripción | Criticidad | | N° de equipos con la aplicación | Responsable | Contactos Técnicos |
| Captación | MIF | Registro Facturación Ingresos | Media | | 5 | Carolina Alguera | Luis Diego Morera |
| Captación | ERP | Registro otros Ingresos | Alta | | 5 | Carolina Alguera | Roger Benavides Luis Méndez |
| Inversiones | Siga-i | Registro de las Inversiones | Baja | | 5 | Génesis Gutiérrez | Manuel Marenco Carlos de O |
| Presupuesto | ERP | Apertura, formulación, ejecución entre otros | Baja | | 5 | Marilyn Bastos | Roger Benavides  Luis Méndez |
| Presupuesto, Captación, Inversiones | SICOF | Correspondencia formal | Baja | | 5 | Carolina, Marilyn, Patricia y Génesis | Roger Benavides Luis Méndez |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del sistema para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | El Proceso no puede funcionar sin el sistema | Alta |
| 2 | El Proceso puede funcionar parcialmente sin el sistema | Media |
| 3 | El Proceso puede funcionar sin el sistema | Baja |

1. **A continuación, se enlistan todos los activos que forman parte del proceso y que son necesarios para ejecutarlo.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla 3. Registro de Activos** | | | | |
| **Dirección:** | | **Unidad:** | | |
| **Área:** | | **Responsable:** | | |
| Proceso | Descripción de Activos | | Criticidad | Localización |
| Captación | Equipo de Cómputo, teléfono, impresora, escritorio, sillas, sumadora, radio | | 1 | Área Gestión Recursos Económicos |
| Inversión | Equipo de Cómputo, teléfono, impresora, escritorio, sillas, sumadora, radio | | 1 | Área Gestión Recursos Económicos |
| Presupuesto | Equipo de Cómputo, teléfono, impresora, escritorio, sillas, sumadora, radio | | 2 | Área Gestión Recursos Económicos |

Criticidad: Se define en relación a la necesidad del activo para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

1. El Proceso no puede funcionar sin el activo.
2. El Proceso puede funcionar parcialmente sin el activo.
3. El Proceso puede funcionar sin el activo.

9.3 Documentos sugeridos para mantener en dispositivos personales de almacenamiento (memorias USB, etc.…)

* Plan de Gestión de Incidente de Área Gestión de Recursos Económicos.
* Carpetas compartidas

10.0 Lista de contactos externos: Vendedores, proveedores, consultores, autoridades reguladoras

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contacto de Emergencia** | **Suministro** | **Nombre/Dirección** | **Personas Contactos** | **Teléfonos #** |
| ***Consultores*** | | | | |
|  | Siga-i | Estratégica Consultoría y Asesoría Financiera | Manuel Marenco | 4000-1495  8818-7012 |
|  | Siga-i | Estratégica Consultoría y Asesoría Financiera | Carlos de la O | 8309-8679 |
| ***Autoridades*** | | | | |
|  |  | Contraloría General de República | Kathya Ramírez | 2501-8344 |
|  |  | Autoridad Presupuestaría | José Manuel Vargas | 2539-6289 |
|  |  | Autoridad Presupuestaría | Vivian Martínez | 2539-6328 |
|  |  | Ministerio de Hacienda | Luis Geraldy Chacón | 2284-5185 |
|  |  | Ministerio de Hacienda | Waleska Aguilar | 2284-5324 |
|  |  | Ministerio de Hacienda | Felix Vargas | 2284-5326 |
|  |  | SUGESE | Jorge Amador | 2243-5123 |
|  |  | SUGESE | Kattya Bogantes | 2243-5104 |
|  |  | CETAC | Juan Jose Vásquez | 2242-8108 ext. 208 |
|  |  | Gaceta | Adolfo Artavia | 2220-1333 |
| ***Clientes*** | | | | |
|  |  | Instituto Nacional Seguros | Alejandra Salazar | 2287-6000 Ext.3309 |
|  |  | Triple S-blue INC | Manuel Antonio Salazar Padilla | 2248-4696 |
|  |  | ASSA CÍA DE SEGUROS S. A | Cindy Fernández | 2503-2788 |
|  |  | PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA, S.A. | Cristian Jiménez Morales | 2204-6318 |
|  |  | ASEGURADORA DEL ISTMO (ADISA) S.A. | Lethner Hernández | 2228-4850 |
|  |  | SEGUROS BOLÍVAR ASEGURADORA MIXTA, S.A. | Marisel Campos | 2290-1101 |
|  |  | QUALITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS (COSTA RICA), S.A. | Nelson Ortiz | 2291-0590 |
|  |  | BEST MERIDIAN INSURANCE COMPANY | Gabriela González | 2228-6069 |
|  |  | Aseguradora Sagicor Costa Rica S.A. (SAGICOR) | Fernando Víquez | 4080-5200 Ext. 3001 |
|  |  | OCEANICA DE SEGUROS S.A. | Johnny Gómez Pana | 2256 ‐ 8770 |
|  |  | Seguros LAFISE | Sergio Salas | 2246-2222 |
|  |  | Seguros del Magisterio | Juan Carlos Fallas Mora | 2211 ‐9171 |
|  |  | Seguros MAPFRE | José Aguirre | 2010-3000 ext. 3007 |
|  |  | I.C.E. | Gustavo Hodgson Obando | 2000-7353 |
|  |  | C.N.F.L. | Roberto Muñoz Cerdas | 2295-5323 |
|  |  | J.A.S.E.C. | Rogelio Quirós Madriz | 2550-6800 ext. 300 |
|  |  | E.S.P.H. | Gabriela Camacho Villalobos | 2562-3787 |
|  |  | COOPEGUANACASTE | Rafael Ángel Rodriguez Gutiérrez | 2680-9292 ext. 187 |
|  |  | COOPELESCA | Carlos Murillo Barquero | 2401-2804 |
|  |  | COOPESANTOS | Guadalupe Haug Mata | 2546-2525 ext. 5014 |
|  |  | COOPEALFARO | Andrés Felipe Montoya Araque | 2463-9000 |

11.0 Equipos e insumos críticos para su dependencia

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | Lista de equipos y suministros críticos que pueda necesitar durante una emergencia y su fuente potencial de adquisición. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Articulo** | **Fuente** | **Costo Estimado** | **Tiempo de espera** | **Comentarios** |
| **Portátil** | **Serv Generales/ Proveedor establecido.** | **400.000.00** | **Inmediato** |  |
| **Computadora de escritorio** | **Serv Generales/ Proveedor establecido.** |  | **Inmediato** |  |
| **Impresora / fotocopiadora** | **Serv Generales/ Proveedor establecido.** |  | **Inmediato** |  |
| **Papel para impresión** | **Serv Generales/ Proveedor establecido.** |  | **Inmediato** |  |
| **Teléfono / Radio** | **Serv Generales/ Proveedor establecido.** |  | **Inmediato** |  |
| **Sumadora** | **Serv Generales/ Proveedor establecido.** |  | **Inmediato** |  |

12.0 Análisis de riesgo y función crítica

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | A continuación, se presenta el análisis de riesgos y procesos críticos para (su Dependencia) |

12.1 Guía de severidad de impacto

**A =** Interrupción significativa a la operación por un periodo de tiempo importante

M = Tiene potencial para causar la interrupción temporal de las operaciones

**B** = Interrupciones menores o molestas

12.2 Guía de la probabilidad de fallo

**A** = Sin redundancia, tiempo prolongado de reparación o implementación

**M** = Poca o sin redundancia, tiempo corto de reparación o implementación

**B** = Se cuenta con suficiente redundancia

12.3 Impactos

1. Pérdida de espacio o área de la oficina
2. Pérdida de red y conectividad
3. Pérdida o daño de la información o datos
4. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos).
5. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio
6. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%, 60%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| I. Pérdida de espacio o área de la oficina | | | | | | | | |  |
| Captación | A | M | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias que registran ingresos, Aseguradoras, Compañías Eléctricas, Funcionarios, Área de Tesorería. | | Afectación de la calidad del servicio tanto interno como externo. | Representación de la dependencia en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis.  Coordinar con la Comisión Institucional de Emergencias para que se asigne un espacio  con equipo básico de oficina | Asegurarse de que la dependencia esté representada en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis  Coordinar con la Comisión el equipo requerido para realizar las labores en el lugar asignado | Carolina Alguera |
| Inversiones | A | M | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias, Tesorería, Ministerio de Hacienda | | Afectación de la calidad del servicio tanto interno como externo. | Representación de la dependencia en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis.  Coordinar con la Comisión Institucional de Emergencias para que se asigne un espacio  con equipo básico de oficina | Asegurarse de que la dependencia esté representada en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis  Coordinar con la Comisión el equipo requerido para realizar las labores en el lugar asignado | Génesis Gutiérrez |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| II. Pérdida de red y conectividad | | | | | | | | |  |
| Captación | A | M | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias que registran ingresos, Aseguradoras, Compañías Eléctricas, Funcionarios, Área de Tesorería. | | Afectación de la calidad del servicio por falta de comunicación | TI en coordinación con la comisión y la sala de crisis designen un área en la cual la res y la conectividad se restablezcan de manera inmediata. | Asegurarse de que la dependencia esté representada en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis | Carolina Alguera |
| Inversiones | A | M | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias, Tesorería, Ministerio de Hacienda | | Afectación de la calidad del servicio por falta de comunicación | TI en coordinación con la comisión y la sala de crisis designen un área en la cual la res y la conectividad se restablezcan de manera inmediata. | Asegurarse de que la dependencia esté representada en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis | Génesis Gutiérrez |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| III. Pérdida o daño de la información o datos | | | | | | | | |  |
| Captación | A | M | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias que registran ingresos, Aseguradoras, Compañías Eléctricas, Funcionarios, Área de Tesorería. | | Es una afectación directa en la operativa, debido a que la información es la base de los productos que genera el área (Informes, Auxiliares. Conciliación entre otros) | Realizar respaldos de la información periódicamente y guardar en dispositivos externos (USB) | Asignar a la persona responsable de resguardar y actualizar la información contenida en el dispositivo (USB)  Establecer cada cuanto tiempo se realizará la actualización de la información contenida en el dispositivo (USB) |  |
| Inversiones | A | M | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias, Tesorería, Ministerio de Hacienda | | Es una afectación directa en la operativa, debido a que la información es la base de los productos que genera el área (Informes, Auxiliares. Conciliación entre otros) | Realizar respaldos en la nube | Consultar a la Unidad de TI los beneficios y los inconvenientes de resguardar la información en la nube y la facilidad de acceso en una situación de emergencia  Realizar una guía con los pasos de acceso al archivo en la nube y mantenerla en un lugar visible |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** | |
| IV. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos). | | | | | | | | | | |  |
| Captación | A | B | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias que registran ingresos, Aseguradoras, Compañías Eléctricas, Funcionarios, Área de Tesorería. | | Afectación de la calidad del servicio tanto interno como externo. | | Representación de la dependencia en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis.  Coordinar con la Comisión Institucional de Emergencias para que se asigne un espacio  con equipo básico de oficina | Asegurarse de que la dependencia esté representada en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis  Coordinar con la Comisión el equipo requerido para realizar las labores en el lugar asignado | | Carolina Alguera |
| Inversiones | A | B | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias, Tesorería, Ministerio de Hacienda | | Afectación de la calidad del servicio tanto interno como externo. | | Representación de la dependencia en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis.  Coordinar con la Comisión Institucional de Emergencias para que se asigne un espacio  con equipo básico de oficina | Asegurarse de que la dependencia esté representada en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis  Coordinar con la Comisión el equipo requerido para realizar las labores en el lugar asignado | | Génesis Gutiérrez |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| V. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | | | | | |  |
| Captación | A | B | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias que registran ingresos, Aseguradoras, Compañías Eléctricas, Funcionarios, Área de Tesorería. | | Afectación de la calidad del servicio tanto interno como externo. | Representación de la dependencia en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis.  Coordinar con la Comisión Institucional de Emergencias para que se asigne un espacio con equipo básico de oficina | Asegurarse de que la dependencia esté representada en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis  Coordinar con la Comisión el equipo requerido para realizar las labores en el lugar asignado | Carolina Alguera |
| Inversiones | A | B | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias, Tesorería, Ministerio de Hacienda | | Afectación de la calidad del servicio tanto interno como externo. | Representación de la dependencia en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis.  Coordinar con la Comisión Institucional de Emergencias para que se asigne un espacio  con equipo básico de oficina | Asegurarse de que la dependencia esté representada en el planeamiento de la recuperación que realice la sala de crisis  Coordinar con la Comisión el equipo requerido para realizar las labores en el lugar asignado | Génesis Gutiérrez |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| 1. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%) | | | | | | | | |  |
| Captación | M | B | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias que registran ingresos, Aseguradoras, Compañías Eléctricas, Funcionarios, Área de Tesorería. | | Una afectación menor ya que con el 70% de personal se pueden desarrollar las labores operativas en situación de emergencia. | Preparar a todos los funcionarios del área con respecto al Plan para continuar brindando un servicio profesional y oportuno cunado un evento o situación de emergencia impacte la operativa. | Conocimiento y capacitación del Plan.  Retroalimentación de la información que se trate en las reuniones convocadas por la comisión Institucional de Emergencia | Carolina Alguera |
| Inversiones | M | B | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias, Tesorería, Ministerio de Hacienda | | Una afectación menor ya que con el 70% de personal se pueden desarrollar las labores operativas en situación de emergencia. | Preparar a todos los funcionarios del área con respecto al Plan para continuar brindando un servicio profesional y oportuno cunado un evento o situación de emergencia impacte la operativa. | Conocimiento y capacitación del Plan.  Retroalimentación de la información que se trate en las reuniones convocadas por la comisión Institucional de Emergencia | Génesis Gutiérrez |
| Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+60%) | | | | | | | | | |
| Captación | M | B | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias que registran ingresos, Aseguradoras, Compañías Eléctricas, Funcionarios, Área de Tesorería. | | Una afectación menor ya que con el 70% de personal se pueden desarrollar las labores operativas en situación de emergencia. | Preparar a todos los funcionarios del área con respecto al Plan para continuar brindando un servicio profesional y oportuno cunado un evento o situación de emergencia impacte la operativa. | Conocimiento y capacitación del Plan.  Retroalimentación de la información que se trate en las reuniones convocadas por la comisión Institucional de Emergencia | Carolina Alguera |
| Inversiones | M | B | | Gestión de Recursos Económicos, Dependencias, Tesorería, Ministerio de Hacienda | | Una afectación menor ya que con el 70% de personal se pueden desarrollar las labores operativas en situación de emergencia. | Preparar a todos los funcionarios del área con respecto al Plan para continuar brindando un servicio profesional y oportuno cunado un evento o situación de emergencia impacte la operativa. | Conocimiento y capacitación del Plan.  Retroalimentación de la información que se trate en las reuniones convocadas por la comisión Institucional de Emergencia | Génesis Gutiérrez |

13.0 Plan de mantenimiento e historial de revisiones

13.1 Mantenimiento

El responsable de este plan de *Área de Gestión de Recursos Económicos* se asegurará de que al menos cada 6 meses, sea actualizado con información correcta y vigente.

13.2 Historial de Revisiones

**Fecha Autor Acción**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Viernes 23 de setiembre 2016 | Unidad Servicios Financieros | Revisión del Desarrollo e implementación del Plan de Continuidad |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Anexo VI**

Plan de Gestión de Incidentes

Benemérito Cuerpo Bomberos de Costa Rica

***Dependencia: \_Tesorería\_***

Revisión: 1.0

Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.0 Responsable del Plan y Distribución autorizada

**1.1 Responsable**

Es responsable de actualizar y mantener el plan y debe garantizar que el personal involucrado sabe cómo acceder al plan y está entrenado para actuar consecuentemente con lo declarado. El responsable del plan será designado por el Jefe de la Dependencia.

**1.2 Aprobado por Jefe de Tesorería Dora Benavides Murillo**

El Jefe de la Dependencia que aprueba debe definir quiénes serán los responsables (primario y secundario) de su dependencia para la administración del Plan (Responsables del proceso de Continuidad Operativa en su Dependencia). Además, debe asegurar que el plan de su dependencia y su contenido se revisan y son ejercitados por lo menos anualmente.

**1.3 Distribución y Mantenimiento**

Copia electrónica almacenada en: dcalvo@bomberos.go.cr.

Copias impresas de este plan se facilitarán para ser ubicadas en la Sala de Crisis. El responsable de este plan debe asegurar que estas copias se mantengan actualizadas con la más reciente versión del documento.

En la siguiente tabla se listan las personas autorizadas para mantener copias de este documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Copia # | Localización | Responsable | Última actualización |
| 01 | Tesorería | Dora Benavides Murillo |  |
| 02 | Tesorería | Isela Artavia Barrantes |  |
| 03 | Tesorería | Danny Calvo Roda |  |
| 04 | Tesorería | Judit Nájera Villalobos |  |
|  |  |  |  |

**2.0 Propósito, alcance y puntos de activación**

**2.1 Propósito & Puntos de Activación**

El objetivo principal de este Plan, es reestablecer la capacidad del personal de Tesorería, para continuar brindando un servicio profesional y oportuno al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cuando un evento o situación de emergencia impacte nuestra capacidad de operación. El enfoque de esta respuesta se hace en función de los siguientes impactos

1 Afectación de la Calidad del Servicio

2 Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio

3 Pérdida o daño de la información o datos

4 Pérdida de Imagen

5 Fraude/Conflicto de Intereses

6 Interrupción de la Operación

7 Información Gerencial Errónea

8 Penalización Legal

9 Incumplimiento Legal

10 Resguardo del capital económico

**2.2 Punto de Activación**

Este plan será activado cuando se presente al menos una de las situaciones que se enumeraron en el punto anterior, derivado de un incidente donde el potencial de pérdida de control por su dependencia sea inminente. Y en concordancia con

[12.0 ANÁLISIS DE RIESGO Y FUNCIÓN CRÍTICA](#_heading=h.3dy6vkm). Es responsabilidad de la Jefatura de la dependencia realizar el análisis para determinar la activación. También la Sala de Crisis podría unilateralmente llamar a la activación de su plan.

**2.3 Alcance**

Este documento solo aplica a las operaciones de Tesorería. Este documento no pretende direccionar la participación de esta dependencia en la Sala de Crisis, esos asuntos serán manejados por ese foro en específico cuando así sea requerido por la situación.

**3.0 Lista de Contactos**

**3.1 Descripción de esta dependencia.**

El personal de esta dependencia está ubicado en las siguientes áreas/pisos/edificios:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área** | **Unidad** | **Dirección** | **Localización** | **Cantidad de personas** | **Empleados** | **Contratistas** |
| Gestión de Recursos Económicos | Servicios Financieros | Administrativa | 2 piso oficinas Administrativas | 5 | 3 | 2 |
| Contabilidad | Servicios Financieros | Administrativa | 2 piso oficinas Administrativas | 5 | 3 | 2 |
| Tesorería | Servicios Financieros | Administrativa | 2 piso oficinas Administrativas | 7 | 6 | 1 |

**3.2 Responsables del proceso de Continuidad Operativa**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ROL[[15]](#footnote-14)** | **Nombre** | **Tel. oficina** | **Celular** | **Tel. Habitación** | **Otro** |
| Primario | Marilyn Bastos Z | 2547-37-69 | 8830-29-20 | 2430-62-36 | 7075-4029 |
| Secundario | Patricia Salazar L | 2547-37-80 | 8893-75-37 |  |  |
| Primario | Danny Calvo Roda | 2547-37-61 | 6052-99-66 | 2279-81-93 | 8911-8110 |
| Secundario | Judith Nájera V | 2547-37-61 | 7014-64-83 | 22-68-80-94 |  |
| Primario | Marcela Arroyo Lobo | 2547-3763 | 8857-7716 | 2241-0320 | - |
| Secundario | Francini Mora Solano | 2547-3763 | 8539-6765 | 2410-2538 | - |
| Encargado | Dora | 2547-3760 | 8877-4543 |  |  |
| Encargado | Greivin Vega B | 2547-3743 | 8887-4237 | 2240-7985 |  |
| Jefe Unidad | Stefhanie Porras | 2547-3767 | 8894-8532 |  |  |

3.3 **Lista del personal de ésta dependencia**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Área de Trabajo** | **Tel. oficina** | **Celular** | **Tel. habitación** | **Otro** |
| Dora Benavides Murillo | Tesorería | 2547-3760 | 8877-4543 | **2285-3822** |  |
| Isela Artavia Barrantes | Tesorería | 2547-3765 | 8310-8503 |  |  |
| Judith Nájera Villalobos | Tesorería | 2547-3761 | 7014-6483 |  |  |
| Rosemary Mora Ruiz | Tesorería | 2547-3860 | 8840-1941 | **2226-1530** |  |
| Luis Felipe Villalobos Méndez | Tesorería | 2547-3763 | 8709-0498 |  |  |
| Erick Arrieta Quirós | Tesorería | 2547-3764 | 8313-0869 |  |  |
| Cristian Fernández Mora | Tesorería | 2547-3762 | 8337-1828 |  |  |

4.0 Medios de Comunicación

Teléfonos fijos, celulares y radios son el medio principal de comunicación entre el personal de Tesorería. Si estos métodos no están disponibles entonces la comunicación entre nuestro personal se hará de la siguiente manera:[[16]](#footnote-15)

**Correo institucional**

5.0 Sitios alternativos

Esta dependencia va a utilizar en caso de no poder acceder al sitio de trabajo regular durante una emergencia a la siguiente localización como punto de contacto inicial:

|  |  |
| --- | --- |
| Funcionario | Localización |
| Dora Emilia Benavides Murillo | Estación de Guadalupe |
| Isela Artavia Barrantes | Estación de Puriscal |
| Judith Nájera Villalobos | Centro de Operaciones F5 |
| Rosemary Mora Ruiz | Estación de Barrio Luján |
| Luis Felipe Villalobos Méndez | Estación de Tres Ríos |
| Erick Arrieta Quirós | Estación de Tres Ríos |
| Cristian Fernández Mora | Estación de Puriscal |

*(Esta sección pretende que su dependencia piense en lugares alternativos de reunión y trabajo durante las primeras horas de un evento que le imposibilite acceder a sus áreas normales de trabajo. Especialmente cuando se han afectado gravemente las instalaciones y los medios de comunicación no estén disponibles. Se presume que la Sala de Crisis va a establecer lugares alternativos de trabajo para situaciones prolongadas.)*

6.0 Respuesta y Prioridades de recuperación

Las prioridades de respuesta y recuperación están dirigidas inicialmente a proteger en primera instancia la vida humana, la protección del medio ambiente y la protección de nuestros activos. Las prioridades de respuesta y recuperación variarán dependiendo del incidente. [La sección 12.0](#_heading=h.3dy6vkm) de este plan cubre un análisis de riesgo para las funciones o procesos críticos de esta dependencia. Al terminar estos análisis, las siguientes prioridades de respuesta y recuperación deben ser referenciadas e incorporadas para asegurar la adecuada previsión para cada riesgo. En algunos casos no todas las prioridades serán alcanzables.

Prioridades de Respuesta

* Reunir al personal adecuado para el evento
  + Considerando otras dependencias que puedan reforzarle, contratistas, consultores, Técnicos, etc.
* Obtener las herramientas y equipos necesarios para responder a la emergencia
* Consultar con los encargados de respuesta de la emergencia sobre la línea de mando para asegurar que todo el personal está a salvo.
* Entender los impactos de la situación al ambiente (si los hay)
* Compilar los impactos relativos a esta dependencia que puedan afectar las operaciones de la Institución
* Reunir los documentos necesarios para referenciar durante el evento
  + Manuales de operación, guías, procedimientos de mantenimiento, etc.
* Determinar si se requieren recursos externos como contratistas para el evento
* Restablecer la comunicación vía web para todos los movimientos bancarios.
* Establecimiento de contactos directos de proveedores para suministros alimenticios y combustibles.

**Prioridades de Recuperación**

* Asegurarse que esta dependencia está representada en el planeamiento de recuperación que realice la Sala de Crisis
* ¿Cuáles son las prioridades de recuperación de los clientes de esta dependencia?
* Determinar el grado de alineación entre las prioridades de esta dependencia y las prioridades de nuestros clientes
* Determinar los requerimientos del personal que necesito para los planes de recuperación de esta dependencia.
  + ¿Se necesita rotación de personal?
* Determinar si se requiere el apoyo de suplidores externos.
* Establecer horarios para rotación de personal para mejor aprovechamiento para ejecutar tareas.

7.0 Lista de verificación para la ejecución del plan

Esta lista de chequeo es para asistir a esta dependencia durante la transición del evento de la fase de respuesta a la fase de recuperación.

* ¿Está reunido y completo el equipo de trabajo de esta dependencia?
  + ¿Tenemos a los funcionarios correctos, incluyendo Jefaturas?
* ¿El equipo de trabajo de esta dependencia ya revisó este plan?
* ¿Se han entendido claramente el incidente que enfrentamos y su impacto?
* Tenemos y entendemos las prioridades dictadas por la Sala de Crisis para este evento.
  + *Recuerde que las prioridades pueden cambiar durante el evento*.
* ¿Se ha estabilizado suficientemente el evento para hacer la transición de la respuesta a la recuperación?
* ¿Tiene, esta dependencia bien documentadas las prioridades de recuperación?
* ¿Está la dependencia representada en la Sala de Crisis y se han compartido nuestras prioridades de recuperación?
* ¿Tiene esta dependencia reunidos los funcionarios correctos para iniciar la recuperación?
* ¿Se han considerado rotaciones de personal?
* ¿Dónde se va a instalar físicamente esta dependencia durante la fase de recuperación?
* ¿Tenemos los recursos que necesitamos o están disponibles?

8.0 Procedimientos de recuperación de datos perdidos o dañados

Tecnología de la Información (TI), realiza periódicamente copias de seguridad de los principales sistemas y datos que son almacenadas en lugar seguro en localización externa. Verifique cuales de sus sistemas y datos están incluidos en ese proceso. Coordine con TI cualquier necesidad no incluida para asegurar su protección

TI debe contemplar una memoria externa para el área de Tesorería, que la Encargada de Tesorería tenga conocimiento de su ubicación**.**

Esto se complementa diariamente realizando copias de seguridad progresivos de estos sistemas y datos cuyos respaldos son almacenados internamente.

Describa el sistema de copias de seguridad establecido por **su dependencia** internamente, así como la forma de su recuperación, si se tiene un método propio.

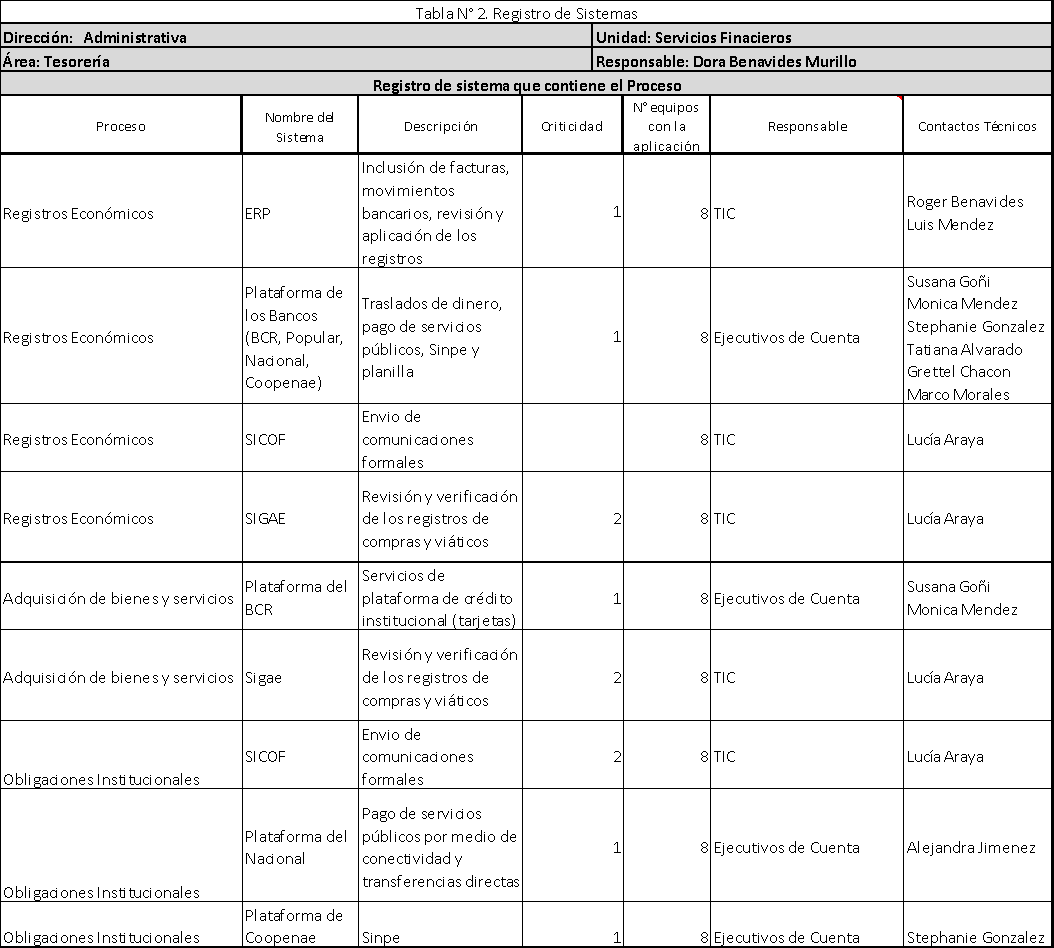
El Área de Tesorería utilizaría el sistema de respaldo establecido por TI. en caso de no contar con él, utilizaría la lista de proveedores y funcionarios que tengan coordinados en Recursos Humanos y Proveeduría.

9.0 Acceso a las localizaciones de (Tesorería***)*** Y A sus sistemas.

9.1 Requerimiento de accesos

*Describa cualquier requerimiento único o específico de acceso que requiera su dependencia* para sus edificios *o áreas de trabajo, que deban ser consideradas especialmente durante una emergencia.*

9.2 Registro de Sistemas y Activos Críticos.

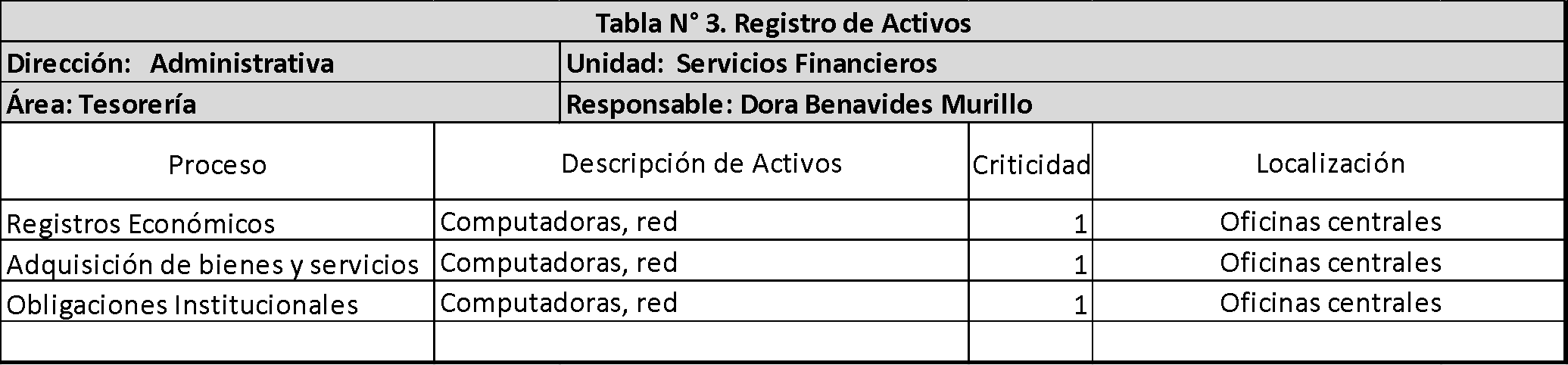


Criticidad: Se define en relación a la necesidad del sistema para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | El Proceso no puede funcionar sin el sistema | Alta |
| 2 | El Proceso puede funcionar parcialmente sin el sistema | Media |
| 3 | El Proceso puede funcionar sin el sistema | Baja |

1. **A continuación, se enlistan todos los activos que forman parte del proceso y que son necesarios para ejecutarlo.**



Criticidad: Se define en relación a la necesidad del activo para el funcionamiento de la Unidad

**Rangos de Criticidad:**

1. El Proceso no puede funcionar sin el activo.
2. El Proceso puede funcionar parcialmente sin el activo.
3. El Proceso puede funcionar sin el activo.

9.3 Documentos sugeridos para mantener en dispositivos personales de almacenamiento (memorias USB, etc.…)

* Plan de Gestión de Incidente de (Tesorería)
* Programa ERP y sus instaladores
* Lista del personal en planilla con sus números de cuenta bancaria y cuenta cliente.
* Lista de proveedores activos de cada zona para la venta de insumos comestibles y combustible debidamente establecido un convenio.
* Otros que considere importantes para su dependencia
  + Manuales de Operación, Procedimientos, etc.

10.0 Lista de contactos externos: Vendedores, proveedores, consultores, autoridades reguladoras

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contacto de Emergencia** | **Suministro** | **Nombre/Dirección** | **Personas Contactos** | **Teléfonos #** |
| *Proveedores* | | | | |
| Banco de Costa Rica | Tarjetas institucionales | Banco de Costa Rica  Barrio el Carmen Av. 3 calle 0 | Susana Goñi | 2211-1100  Ext 13742 |
| Banco de Costa Rica | Movimientos Bancarios y transacciones | Banco de Costa Rica  Barrio el Carmen Av. 3 calle 0 | Mónica Mesen Jiménez | 2211-11-00  Ext 13735 |
| Banco Popular | Movimientos Bancarios y transacciones | Banco Popular  San José Central Av. 2 Calle 1 | Tatiana Alvarado García | 2104-7107 |
| Banco Nacional | Movimientos Bancarios y transacciones | Banco Nacional  San José Central Av. 1 Calle 4 | Alejandra Jiménez | 2212-2486 |
| ***Proveedores Secundarios*** | | | | |
| Recope | Combustible | Cartago Alto de Ocho mogo | Leslie Barboza Zumbado | 2550-3737 |
| Price Smart | Insumos alimenticios | Llorente de Tibás | Marco Torres | 4035-1500 |

11.0 Equipos e insumos críticos para su dependencia

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | Lista de equipos y suministros críticos que pueda necesitar durante una emergencia y su fuente potencial de adquisición. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Articulo** | **Fuente** | **Costo Estimado** | **Tiempo de espera** | **Comentarios** |
| **Computadoras portátiles** | **TI/ Office depot** | **₡350000 c/u** | **1 día** | **Equipo necesario para obtener información de los procesos y situación bancaria.** |
| **Impresoras** | **TI/ Office depot** | **₡100000 c/u** | **1 día** | **Generar órdenes de compra de compras, autorizaciones para giros de dineros o transacciones bancarias.** |
| **Radios de comunicación** | **TI** |  | **Inmediato** | **Comunicación activa receptiva** |
| **Agua embotellada** | **Price Smart** | **₡4000 paq** | **Inmediato** | **Hidratación del personal** |
| **Alimentos no perecederos** | **Pricemar** |  | **Inmediato** | **Alimentación del Personal** |
| **Vehículo Institucional** | **Serv Generales** |  | **Inmediato** | **Traslado de personal para tramites en bancos y sedes activas de control** |

12.0 Análisis de riesgo y función crítica

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | A continuación, se presenta el análisis de riesgos y procesos críticos para (su Dependencia) |

12.1 Guía de severidad de impacto

**A =** Interrupción significativa a la operación por un periodo de tiempo importante

M = Tiene potencial para causar la interrupción temporal de las operaciones

**B** = Interrupciones menores o molestas

12.2 Guía de la probabilidad de fallo

**A** = Sin redundancia, tiempo prolongado de reparación o implementación

**M** = Poca o sin redundancia, tiempo corto de reparación o implementación

**B** = Se cuenta con suficiente redundancia

12.3 Impactos

1. Pérdida de espacio o área de la oficina
2. Pérdida de red y conectividad
3. Pérdida o daño de la información o datos
4. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos).
5. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio
6. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%, 60%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| I. Pérdida de espacio o área de la oficina | | | | | | | | |  |
| Registros Económicos | B | A | | Gestión de Recursos Económicos | | Que no se logre efectuar traslados de dinero entre cuentas y exista la posibilidad de que no se puedan generar pagos tanto a tarjeta habientes como de planilla | Conectividad en otros puntos de reunión como los son estaciones de Bomberos y que el acceso al sistema web sea apto para efectuar transacciones de esa índole | Ubicación y comunicación con el personal en áreas de concentración mencionadas en tablas de ubicación anteriores | Todo el personal de Tesorería |
| Obligaciones Institucionales | A | M | | Recursos Humanos  CCSS  INS  Tarjeta Habientes de la institución | | Se vería impactado la parte del pago del sinpe para lo que son pagos de servicios públicos dado que el movimiento entre cuentas no se tendría activo | Establecer un método de pago inmediato mediante convenios de situaciones de emergencia en donde se pueda otorgar pagos y así no afecta la continuidad del servicio que brinda la institución | Elección y programación con proveedores de alto impacto para la institución respecto a los métodos de pago durante la emergencia y sea funcional para ambas partes | Proveeduría  Servicios Generales  Tesorería  Dirección Operativa |
| Adquisición de Bienes y Servicios | A | A | | Servicios Generales  Dirección de Operaciones  Banco de Costa Rica  Proveedores Autorizados de la Institución | | Cualquier movimiento que se requiera generar con las tarjetas institucionales se puede detener si no se tiene contacto la plataforma de servicios del banco. | Desarrollar un procedimiento en conjunto con la entidad bancaria en donde se especifique el plan a seguir en caso de emergencia masiva en donde se vean afectada la comunicación para poder utilizar las tarjetas institucionales. | Desarrollar el lineamiento en conjunto | BCR  Tesorería |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | | **Responsable** |
| II. Pérdida de red y conectividad | | | | | | | | | | |  |
| Registros Económicos | B | M | | Servicios Financieros  Contabilidad  Proveedores  Planilla  Recursos Humanos  Tesorería | | Impacto por la no realización del débito de la planilla, pago de proveedores por los problemas de accesos a la web | Establecer un sistema de comunicación con el banco de manera que personas autorizadas puedan autorizar el pago de un monto “x “durante la emergencia para no dejar sin dinero a la planilla y pago a proveedores | | Reunión de coordinación con los entes involucrados y lineamiento con el paso a paso del sistema de pagos | | Tesorería  BCR  Dirección Administrativa |
| Obligaciones Institucionales | A | M | | Tarjetahabientes de la institución  Banco de Costa Rica | | No tener supervisión de los gastos generados por los tarjetahabientes y el consumo desmedido sin control a su vez no contar con la comunicación activa con el banco | Establecer montos con el banco para que en el desarrollo en el control de las emergencias no se tenga un descontrol de montos y responsabilizar a ciertos funcionarios clave para que manejen los montos mayores o de más operaciones de compras | | Directriz de montos y personal para ejecutar y autorizar dichos movimientos | | Jefatura de servicios Financieros |
| Adquisición de Bienes y Servicios | A | M | | Tarjeta habientes  Departamento de Operaciones  Grupo USAR | | La utilización de tarjetas en emergencias requiere de aumentos temporales de topes de montos por lo que estos aumentos no se podrían efectuar y afectarían el desarrollo del control de o las emergencias | Identificación y elección de personal clave para efectuar gastos importantes durante la emergencia y dejar plasmado mediante un comunicado que esas personas existan o no acceso a la web son los responsables de ejecutar las compras y gastos necesarios | | Designación y capacitación del personal elegido para realizar dicha tarea y dar a conocer la lista de ese personal al encargado del banco y proveedores mayoritarios | | Tesorería  Dirección Operativa  Proveedores  Bancos |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** | |
| III. Pérdida o daño de la información o datos | | | | | | | | | |  | |
| Registros Económicos | M | M | | Servicios Financieros  Contabilidad  Proveedores  Recursos Humanos  Tesorería | | No se tiene el listado del personal en planilla desconociendo números de cuenta de los bancos utilizados por cada funcionario dando, así como fallo en el débito de la planilla | | Base de datos respaldada en una memoria externa portada por personal autorizado | Capacitación continua y bipartición de responsabilidades | Dirección administrativa  Recursos Humanos | |
| Obligaciones Institucionales | B | A | | Proveeduría  Contabilidad  Recursos Humanos | | Al no tener claro los montos a cancelar se pueden perder los convenios con proveedores e inclusive la suspensión de los servicios públicos | | Información mancomunada con otras áreas para respaldar la información y pagos pendientes | Carpetas compartidas en áreas estratégicas de la institución | Proveeduría  Tesorería | |
| Adquisición de Bienes y Servicios | B | M | | BCR  Tesorería | | Desconocimiento de gastos realizados por los tarjetahabientes ni historial de aumentos y topes de compras | | Montos y gastos determinados solo para atención de emergencias con topes establecidos | Lineamientos y capacitación al personal | Departamento de operaciones  Tesorería | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| IV. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos). | | | | | | | | | |  |
| Registros Económicos | A | A | | Recursos Humanos  Tesorería  Planilla  BCR  BPopular  BN | | Perdida de comunicación con los entes bancarios por evacuación general en infraestructura propia | | Tramites directos por la web y coordinación con personal autorizado para ejecutar los débitos de planilla | Mantener activa comunicación web o fuente de suministro de páginas de los bancos | TI  Bancos |
| Obligaciones Institucionales | M | M | | BCR  Proveeduría  Tesorería | | Paro de servicios por inhabilitación del sistema | | Coordinación previa con proveedores y entes bancarios para el establecimiento de convenios de emergencia | Elección de proveedores direccionados al suministro de insumos necesarios en el momento del control del y las emergencias masivas y dar a conocer el sistema de convenios a utilizar | Proveeduría  Grupo USAR  Tesorería |
| Adquisición de Bienes y Servicios | M | A | | BCR  Departamento de Operaciones | | Desconexión general de sistema de pagos tanto en línea como por datafono | | Coordinación con BCR para ejecutar desembolsos en cajeros humanos | Listado de personal autorizado para realizar desembolsos en cajeros humanos mediante autorizaciones ya establecidas en lineamientos | Dirección Operativa  Tesorería  BCR |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| V. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | | | | | |  |
| Registros Económicos | A | M | | Recursos Humanos  Tesorería  BCR | | Daño en el servidor principal  Extravió de respaldos externos | Ubicación estratégica de respaldos | Enlistado de prioridades por almacenar en servidores de TI | TI  Tesorería |
| Obligaciones Institucionales | M | B | | Proveeduría  CNFL  INS  CCSS  ICE  AYA | | Fallo en las comunicaciones  Cortes de servicios inesperados sin hora de reincorporación  Proveedores sin cobertura de necesidades requeridas | Prevención y preparación pre incidente | Capacitación continua del personal en general | Departamentos en General |
| Adquisición de Bienes y Servicios | A | M | | BCR  Departamento de Operaciones | | Solvencia económica nula y comunicación escasa con los entes bancarios | Convenios establecidos | Reuniones y comunicación continua | BCR  Tesorería |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Severidad (A/M/B)** | | **Probabilidad (A/M/B)** | | **Vínculos críticos** | **¿Cuáles son los impactos de un fallo?** | **¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso?** | **¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas?** | **Responsable** |
| 1. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%) | | | | | | | | |  |
| Registros Económicos | B | B | | Recursos Humanos  Tesorería  Planilla | | Accesos a los lugares de trabajo  Zona de catástrofe cercana al personal | Listado de personal disponible y su ubicación | Plan pre incidente | Tesorería |
| Obligaciones Institucionales | B | B | | Proveeduría  Tesorería | | Tiempos de respuesta muy elongados | Establecimiento de operaciones en lugares como estaciones de bomberos o áreas que no hayan sido afectadas | Listado de lugares aprobados para operaciones del personal de tesorería según su zona | Tesorería |
| Adquisición de Bienes y Servicios | M | B | | Tarjetahabientes  BCR | | Accesos a sistemas de información web inhabilitados en la zona | Activación de otros medios de comunicación disponibles | Radios, celulares teléfonos fijos e internet | TI  Tesorería  Departamento de Operaciones |
| Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+60%) | | | | | | | | | |
| Registros Económicos | A | M | | Recursos Humanos  Tesorería  Planilla | | La inhabilitación del personal por completo ya sea por lesiones o por Afectación de su nicho familiar | Determinar la realidad de la necesidad del recurso | Listado de personal con responsabilidades adquiridas | Dirección Administrativa |
| Obligaciones Institucionales | M | M | | Proveeduría  Tesorería | | Personal no capacitado para la ejecución de tareas de aprobación o ejecución | Rotación de personal para poner en practica diferentes ejecuciones del área | Capacitación continua de todos los temas relacionados al área de trabajo | Tesorería |
| Adquisición de Bienes y Servicios | A | M | | Tarjetahabientes  BCR | | Negación al llamado al momento de la emergencia ya sea por desacato e imposibilidad. | Utilización del recurso para ubicación y traslado del personal | Compromiso por las responsabilidades de todo el personal del área. | Servicios generales y Tesorería |

13.0 Plan de mantenimiento e historial de revisiones

13.1 Mantenimiento

El responsable de este plan de Tesorería se asegurará de que al menos cada 6 meses, sea actualizado con información correcta y vigente.

13.2 Historial de Revisiones

**Fecha Autor Acción**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 21-09-2016 | Danny Calvo Roda |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Anexo VI

Plan de Gestión de Incidentes

Benemérito Cuerpo Bomberos de Costa Rica

*Dependencia: Servicios Generales de Bomberos.*

Revisión: 0.0

Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 Responsable del Plan y Distribución autorizada

* 1. Responsable:

1) Walter Chacón Morales,

2) Jonathan Villalobos Sánchez

* 1. Aprobado por Jefe de la Dependencia:

Jose Daniel Mora Montenegro.

1.3 Distribución y Mantenimiento

Copia electrónica almacenada en: En carpeta compartida: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA / SERVICIOS GENERALES

Copias impresas de este plan se facilitarán para ser ubicadas en la Sala de Crisis.

En la siguiente tabla se listan las personas autorizadas para mantener copias de este documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Copia # | Localización | Responsable | Última actualización |
| 01 | Escritorio personal | Jonathan Villalobos S. | 25-10-2016 |
| 02 | Escritorio personal | Osvaldo Calderón Vargas | 25-10-2016 |
| 03 | Escritorio personal | Mauro Redondo Morales | 25-10-2016 |
| 04 | Escritorio personal | Walter Chacón Morales | 25-10-2016 |
| 05 | Escritorio personal | Mónica Mora Ruíz | 25-10-2016 |
| 06 | Escritorio personal | Seidy Bonilla Fonseca | 25-10-2016 |
| 07 | Escritorio personal | Marcos Esteban Arias Sandí | 25-10-2016 |
| 08 | Escritorio personal | Jose Daniel Mora Montenegro | 25-10-2016 |
| 09 | Sala de Crisis | Walter Chacón Morales |  |

2 Propósito, alcance y puntos de activación

2.1 Propósito & Puntos de Activación

El objetivo principal de este Plan, es reestablecer la capacidad del personal de la Unidad de Servicios Generales, para continuar brindando un servicio profesional y oportuno al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cuando un evento o situación de emergencia impacte nuestra capacidad de operación. El enfoque de esta respuesta se hace en función de los siguientes impactos

1 Afectación de la Calidad del Servicio

2 Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio

3 Pérdida o daño de la información o datos

4 Pérdida de Imagen

5 Fraude/Conflicto de Intereses

6 Interrupción de la Operación

7 Información Gerencial Errónea

8 Penalización Legal

9 Incumplimiento Legal

2.2 Punto de Activación

Este plan será activado cuando se presente al menos una de las situaciones que se enumeraron en el punto anterior, derivado de un incidente donde el potencial de pérdida de control por su dependencia sea inminente. Y en concordancia con

[12.0 ANÁLISIS DE RIESGO Y FUNCIÓN CRÍTICA](#_heading=h.3dy6vkm). Es responsabilidad de la Jefatura de la dependencia realizar el análisis para determinar la activación. También la Sala de Crisis podría unilateralmente llamar a la activación de su plan.

2.3 Alcance

Este documento solo aplica a las operaciones de la Unidad de Servicios Generales de Bomberos. Este documento no pretende direccionar la participación de esta dependencia en la Sala de Crisis, esos asuntos serán manejados por ese foro en específico cuando así sea requerido por la situación.

3 Lista de Contactos

3.1 Descripción de esta dependencia.

El personal de esta dependencia está ubicado en las siguientes áreas/pisos/edificios:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Área | Unidad | Dirección | Localización | Cantidad de personas | Empleados | Contratistas |
| Edificaciones | Servicios Generales | Oficinas Centrales | Sótano | 9 | 4 | 5 |
| Edificaciones | Servicios Generales | Oficinas Centrales | Primer Piso | 18 | 8 | 10 |
| Edificaciones | Servicios Generales | Metropolitana Sur | Metropolitana Sur | 2 | 0 | 2 |
| Edificaciones | Servicios Generales | Centro de Operaciones F5 | Centro de Operaciones F5 | 1 | 0 | 1 |
| Servicios Logísticos | Servicios Generales | Oficinas Centrales | Primer Piso | 13 | 12 | 1 |
| Servicios Logísticos | Servicios Generales | Oficinas Centrales | Segundo Piso | 2 | 1 | 1 |
| Servicios Logísticos | Servicios Generales | San Antonio de Desamparados | Segundo Piso | 1 | 1 | 0 |
| Aprovisionamiento | Servicios Generales | San Antonio de Desamparados | Segundo Piso | 4 | 3 | 1 |
| Aprovisionamiento | Servicios Generales | San Antonio de Desamparados | Primer Piso | 2 | 1 | 1 |

3.2 Responsables del proceso de Continuidad Operativa

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ROL[[17]](#footnote-16) | Nombre | Tel. oficina | Celular | Tel. Habitación | Otro |
| 1 | Walter Chacón Morales | 2547-3793 | 8911-8109 | 8822-2654 | [wchaconm@bomberos.go.cr](mailto:wchaconm@bomberos.go.cr) |
| 2 | Jonathan Villalobos Sánchez | 2217-7990 | 8718-0834 | 8624-4098 | [jvillalobos@bomberos.go.cr](mailto:jvillalobos@bomberos.go.cr) |

3.3 Lista del personal de ésta dependencia

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Área de Trabajo | Tel. oficina | Celular | Tel. habitación | Otro |
| Jonathan Villalobos Sánchez | Aprovisionamiento | 2217-7990 | 8718-0834 | No se dispone. | [jvillalobos@bomberos.go.cr](mailto:jvillalobos@bomberos.go.cr) |
| Osvaldo Calderón Vargas | Aprovisionamiento | 2217-7991 | 8314-2408 | No se dispone | [ocalderon@bomberos.go.cr](mailto:ocalderon@bomberos.go.cr) |
| Valeria Arauz Armijo | Aprovisionamiento | 2217-7990 | 7288-8382 | No se dispone | [sarauza@bomberos.go.cr](mailto:sarauza@bomberos.go.cr) |
| Suline Chinchilla Vargas | Aprovisionamiento | 2217-7992 | 7038-7471 | No se dispone | [schinchilla@bomberos.go.cr](mailto:schinchilla@bomberos.go.cr) |
| Mario Guzmán Zumbado | Aprovisionamiento | 2217-7993 | 8338-0890 | 2245-2733 | [mguzmanz@bomberos.go.cr](mailto:mguzmanz@bomberos.go.cr) |
| German Villalobos Méndez | Aprovisionamiento | 2217-7993 | 7205-9725 | No se dispone | [gvillalobos@bomberos.go.cr](mailto:gvillalobos@bomberos.go.cr) |
| Katia Chacón Rodríguez | Servicios Logísticos | 2217-7994 | 8872-6244 | No se dispone | [kchacon@bomberos.go.cr](mailto:kchacon@bomberos.go.cr) |
| Mónica Mora Ruiz | Servicios Logísticos | 2547-3700 ext. 3803 | 8980-3969 | No se dispone | [mmorar@bomberos.go.cr](mailto:mmorar@bomberos.go.cr) |
| Jeannette Villalobos Mora | Servicios Logísticos | 2547-3791 | 8980-6208 | No se dispone. | [jvillalobosm@bomberos.go.cr](mailto:jvillalobosm@bomberos.go.cr) |
| Betty Ruano Zúñiga | Servicios Logísticos | 2547-3794 | 8312-3392 | No se dispone | [bruano@bomberos.go.cr](mailto:bruano@bomberos.go.cr) |
| Guido Picado Jiménez | Servicios Logísticos | 2547-3775 | 8338-7408 | No se dispone | [gpicado@bomberos.go.cr](mailto:gpicado@bomberos.go.cr) |
| Esteban Arias Sandí | Servicios Logísticos | 2547-3786 | 8810-8225 | No se dispone | [marias@bomberos.go.cr](mailto:marias@bomberos.go.cr) |
| Seidy Bonilla Fonseca | Servicios Logísticos | 2547-3788 | 8557-9446 | No se dispone | [sbonilla@bomberos.go.cr](mailto:sbonilla@bomberos.go.cr) |
| Nelson Garita Rodriguez | Servicios Logísticos | 2547-3792 | 8519-0553 | No se dispone | [ngarita@bomberos.go.cr](mailto:ngarita@bomberos.go.cr) |
| Joan Bustamante Gamboa | Servicios Logísticos | 2547-3754 | 8360-2732 | No se dispone | [jbustamante@bomberos.go.cr](mailto:jbustamante@bomberos.go.cr) |
| Jose Daniel Mora Montenegro | Servicios Logísticos | 2547-3797 | 8391-0399 | No se dispone | [jdmora@bomberos.go.cr](mailto:jdmora@bomberos.go.cr) |
| Adrián Camacho Robles | Servicios Logísticos | 2547-3792 | 8365-9507 | No se dispone | [acamachor@bomberos.go.cr](mailto:acamachor@bomberos.go.cr) |
| Alexander Bonilla Chacón | Servicios Logísticos | 2547-3792 | 8822-7400 | No se dispone | [abonillac@bomberos.go.cr](mailto:abonillac@bomberos.go.cr) |
| Alejandro Arce Camacho | Servicios Logísticos | 2547-3792 | 8697-7999 | No se dispone | [aarcec@bomberos.go.cr](mailto:aarcec@bomberos.go.cr) |
| Marianne Cordero Obando | Servicios Logísticos | 2547-3710 | 6022-7022 | No se dispone | [mcorderoo@bomberos.go.cr](mailto:mcorderoo@bomberos.go.cr) |
| Juan Jose Blanco Salazar | Servicios Logísticos | 2547-3700  Ext 3802 | 8404-3300 | No se dispone | [jblancos@bomberos.go.cr](mailto:jblancos@bomberos.go.cr) |
| Luis Enrique Badilla Porras | Servicios Logísticos | 2547-3783 | 8637-5246 | No se dispone | [lbadillap@bomberos.go.cr](mailto:lbadillap@bomberos.go.cr) |
| Oscar Leitón Chávez | Edificaciones | 2547-3787 | 8895-8872 | No se dispone | No se dispone |
| Pablo Chaverri Mejías | Edificaciones | 2547-3787 | 8938-8813 | No se dispone | [pchaverri@bomberos.go.cr](mailto:pchaverri@bomberos.go.cr) |
| Steven Meléndez Méndez | Edificaciones | 2547-3787 | 6198-2454 | No se dispone | No se dispone |
| Jorge Montoya Santisteban | Edificaciones | 2547-3787 | 8586-3868 | No se dispone | [jamontoyas@bomberos.go.cr](mailto:jamontoyas@bomberos.go.cr) |
| Rodolfo Ruiz Zamora | Edificaciones | 2547-3710 | 8703-8739 | No se dispone | [rruiz@bomberos.go.cr](mailto:rruiz@bomberos.go.cr) |
| Daniel Rivera Obando | Edificaciones | 2547-3796 | 8982-2352 | No se dispone | [driverao@bomberos.go.cr](mailto:driverao@bomberos.go.cr) |
| Jose María Castro Solano | Edificaciones | 2547-3796 | 7200-2625 | No se dispone | [jcastros@bomberos.go.cr](mailto:jcastros@bomberos.go.cr) |
| Dani Simpson Alvarado | Edificaciones | 2547-3796 | 8882-2580 | No se dispone | [dsimpson@bomberos.go.cr](mailto:dsimpson@bomberos.go.cr) |
| Carlos Álvarez Villalobos | Edificaciones | 2547-3787 | 8344-7039 | No se dispone | [calvarez@bomberos.go.cr](mailto:calvarez@bomberos.go.cr) |
| Carlos Solano Solano | Edificaciones | 2547-3787 | 8917-5529 | No se dispone | [csolanos@bomberos.go.cr](mailto:csolanos@bomberos.go.cr) |
| Alejandro Barboza Mora | Edificaciones | 2547-3787 | 8711-1175 | No se dispone | [abarbozam@bomberos.go.cr](mailto:abarbozam@bomberos.go.cr) |
| Katherine Ortiz Núñez | Edificaciones | 2547-3787 | 6052-8072 | No se dispone | [kortiz@bomberos.go.cr](mailto:kortiz@bomberos.go.cr) |
| Alexander Ramírez Camacho | Edificaciones | 2547-3787 | 8758-5029 | No se dispone | [aramirez@bomberos.go.cr](mailto:aramirez@bomberos.go.cr) |
| Viviana Delgado Picado | Edificaciones | 2547-3795 | 7180-3099 | No se dispone | [vdelgado@bomberos.go.cr](mailto:vdelgado@bomberos.go.cr) |
| Mauro Redondo Morales | Edificaciones | 2547-3787 | 7016-5961 | No se dispone | [mredondom@bomberos.go.cr](mailto:mredondom@bomberos.go.cr) |
| Irina Funes Laverde | Edificaciones | 2547-3796 | 7016-5739 | 2285-3396 | [ifunes@bomberos.go.cr](mailto:ifunes@bomberos.go.cr) |
| Fauricio Valverde Calderón | Edificaciones | 2547-3796 | 8344-8046 | No se dispone | [kvalverde@bomberos.go.cr](mailto:kvalverde@bomberos.go.cr) |
| Paul Ávila Sancho | Edificaciones | 2547-3796 | 8760-5898 | 2453-2142 | [pavila@bomberos.go.cr](mailto:pavila@bomberos.go.cr) |
| Aurelio Montero Solano | Edificaciones | 2547-3787 | 8836-4546 | 2229-6815 | [amonteros@bomberos.go.cr](mailto:amonteros@bomberos.go.cr) |
| Jonathan Medina Rojas | Edificaciones | 2547-3787 | 8528-1222 | No se dispone | [jmedinar@bomberos.go.cr](mailto:jmedinar@bomberos.go.cr) |
| Bryan Mesén Campos | Edificaciones | 2547-3796 | 8881-1178 | No se dispone | [bmesen@bomberos.go.cr](mailto:bmesen@bomberos.go.cr) |
| Gerardo Hernández Zamora | Edificaciones | 2547-3787 | 8828-6359 | 2292-0360 | [ghernandezz@bomberos.go.cr](mailto:ghernandezz@bomberos.go.cr) |
| David Vargas Picado | Edificaciones | 2547-3787 | 8819-7955 | No se dispone | [dvargasp@bomberos.go.cr](mailto:dvargasp@bomberos.go.cr) |
| Walter Chacón Morales | Edificaciones | 2547-3793 | 8911-8109 | 8822-2654 | [wchaconm@bomberos.go.cr](mailto:wchaconm@bomberos.go.cr) |
| Oscar González Sequeira | Edificaciones | 2547-3787 | 8302-9911 | No se dispone | [ogonzalezs@bomberos.go.cr](mailto:ogonzalezs@bomberos.go.cr) |
| Lenard Vado Calvo | Edificaciones | 2547-3787 | 8529-4773 | No se dispone | [lvado@bomberos.go.cr](mailto:lvado@bomberos.go.cr) |
| Luis Carlos Segura Serrano | Edificaciones | 2547-3787 | 8750-7452 | No se dispone | [lsegura@bomberos.go.cr](mailto:lsegura@bomberos.go.cr) |
| Gilberth Díaz Sánchez | Edificaciones | 2547-3787 | 8824-5288 | No se dispone | [gdiaz@bomberos.go.cr](mailto:gdiaz@bomberos.go.cr) |
| Alberto Castillo Alvarenga | Edificaciones | 2547-3796 | 8881-7784 | No se dispone | [acastillo@bomberos.go.cr](mailto:acastillo@bomberos.go.cr) |
| Carlos Ordeñana Masis | Edificaciones | 2547-3795 | 8894-6875 | No se dispone | [cordenana@bomberos.go.cr](mailto:cordenana@bomberos.go.cr) |
| Luis Diego Martínez Hernández | Edificaciones | 2547-3787 | 8849-6153 | No se dispone | No se dispone |

4 Medios de Comunicación

Teléfonos fijos y celulares son el medio principal de comunicación entre el personal de la Unidad de Servicios Generales. Si estos métodos no están disponibles entonces la comunicación entre nuestro personal se hará de la siguiente manera:

En caso de no contar con la disponibilidad de ninguno de los medios citados anteriormente, deberá valorar la posibilidad de trasladarse a la zona de trabajo con el fin de poder reportar su estado y condiciones para brindar ayuda para solucionar el problema que se presenta. De lo contrario, el colaborador debe reportar su estado con la Estación de Bomberos y/o Dependencia administrativa más cercana de modo que desde la misma se brinden instrucciones para su colaboración o brindar su apoyo aplicando sus conocimientos de modo proactivo.

De no tener accesibilidad a lo anterior, debe valorar la posibilidad de movilizarse y comunicar su estado a un compañero de trabajo o de otra dependencia para que en conjunto puedan buscar el modo de comunicarse y colaborar ante la situación que se presenta.

Además, es importante que, en caso de tener medios de comunicación como televisión y radio, estar atentos ante cualquier instrucción que se brinde por este medio como son los puntos de reunión o las zonas de trabajo temporal.

5 Sitios alternativos

Esta dependencia va a utilizar en caso de no poder acceder al sitio de trabajo regular durante una emergencia a la siguiente localización como punto de contacto inicial:

Como punto inicial de reunión se tiene la Metropolitana Norte, lugar en el cual se puede disponer de alguna sala para montar una zona de trabajo temporal. En caso contrario se puede buscar como alternativa ubicarse en Complejo Academia Nacional de Bomberos y/o Metropolitana Sur.

El edificio F5 sería el cuarto punto de reunión, ya que este dispone de todos los recursos para la comunicación tanto con dependencias administrativas como operativas y sería un lugar de fácil acceso para saber el avance del problema que se enfrenta.

6 Respuesta y Prioridades de recuperación

Las prioridades de respuesta y recuperación están dirigidas inicialmente a proteger en primera instancia la vida humana, la protección del medio ambiente y la protección de nuestros activos. Las prioridades de respuesta y recuperación variarán dependiendo del incidente. [La sección 12.0](#_heading=h.3dy6vkm) de este plan cubre un análisis de riesgo para las funciones o procesos críticos de esta dependencia. Al terminar estos análisis, las siguientes prioridades de respuesta y recuperación deben ser referenciadas e incorporadas para asegurar la adecuada previsión para cada riesgo. En algunos casos no todas las prioridades serán alcanzables.

Prioridades de Respuesta

* Reunir al personal adecuado para el evento
* Considerando otras dependencias que puedan reforzarle, contratistas, consultores, etc.
* Obtener las herramientas y equipos necesarios para responder a la emergencia
* Consultar con los encargados de respuesta de la emergencia sobre la línea de mando para asegurar que todo el personal está a salvo.
* Entender los impactos de la situación al ambiente (si los hay)
* Compilar los impactos relativos a esta dependencia que puedan afectar las operaciones de la Institución
* Reunir los documentos necesarios para referenciar durante el evento
* Manuales de operación, guías, procedimientos de mantenimiento, etc.
* Determinar si se requieren recursos externos como contratistas para el evento
* Determinar los lugares más afectados y con mayor necesidad de atención.
* Analizar formas de acceso a los lugares afectados para brindar los servicios de reparación o asistencia técnica.
* Determinar la cantidad de estaciones que requieren el restablecimiento de servicio básico.
* Determinar los vehículos disponibles que se encuentren en condiciones para brindar asistencia y sean idóneas para el acceso a los sitios afectados.

Prioridades de Recuperación

* Asegurarse que esta dependencia está representada en el planeamiento de recuperación que realice la Sala de Crisis
* ¿Cuáles son las prioridades de recuperación de los clientes de esta dependencia?
* Determinar el grado de alineación entre las prioridades de esta dependencia y las prioridades de nuestros clientes
* Determinar los requerimientos del personal que necesito para los planes de recuperación de esta dependencia.
* Determinar si se requiere el apoyo de suplidores externos.
* Determinar la cantidad de personal técnico que se dispone para brindar soporte ante la emergencia.
* Verificar cuales edificios requieren de reparación y cuales artículos se les puede despachar (según su grado de complejidad).

7. Lista de verificación para la ejecución del plan

Esta lista de chequeo es para asistir a esta dependencia durante la transición del evento de la fase de respuesta a la fase de recuperación.

* ¿Está reunido y completo el equipo de trabajo de esta dependencia?
  + ¿Tenemos a los funcionarios correctos, incluyendo Jefaturas?
* ¿El equipo de trabajo de esta dependencia ya revisó este plan?
* ¿Se han entendido claramente el incidente que enfrentamos y su impacto?
* Tenemos y entendemos las prioridades dictadas por la Sala de Crisis para este evento.
  + *Recuerde que las prioridades pueden cambiar durante el evento*.
* ¿Se ha estabilizado suficientemente el evento para hacer la transición de la respuesta a la recuperación?
* ¿Tiene, esta dependencia bien documentadas las prioridades de recuperación?
* ¿Está la dependencia representada en la Sala de Crisis y se han compartido nuestras prioridades de recuperación?
* ¿Tiene esta dependencia reunidos los funcionarios correctos para iniciar la recuperación?
* ¿Se han considerado rotaciones de personal?
* ¿Dónde se va a instalar físicamente esta dependencia durante la fase de recuperación?
* ¿Tenemos los recursos que necesitamos o están disponibles?

8. Procedimientos de recuperación de datos perdidos o dañados

dañados

Tecnología de la Información (TI), realiza periódicamente copias de seguridad de los principales sistemas y datos que son almacenadas en lugar seguro en localización externa. Verifique cuales de sus sistemas y datos están incluidos en ese proceso. Coordine con TI cualquier necesidad no incluida para asegurar su protección

Esto se complementa diariamente realizando copias de seguridad progresivos de estos sistemas y datos cuyos respaldos son almacenados internamente.

Propiamente el Área de Aprovisionamiento dispone de una carpeta compartida en la red interna institucional de la Dirección Administrativa, en donde se cuenta con cierta capacidad para guardar datos y que son de manipulación y consulta diaria de todos los colaboradores de Aprovisionamiento. Mensualmente los datos se respaldan en una unidad de disco duro externo y que es de acceso exclusivo del encargado y sub-encargado del Almacén, así como de la Jefatura de la unidad a la que pertenece el Área.

En dicha carpeta se manipula información variada, pero en especial información pertinente a reportes mensuales que se envían al Área de Contabilidad, históricos de ingresos de mercadería al Almacén de varios periodos, auxiliar detallado de ingresos de activos al inventario de activos institucionales del BCBCR.

De igual manera, el Área de Edificaciones maneja en la carpeta compartida los cuadros de controles de reportes de avería, presupuesto y los informes mensuales extraídos directamente del SIGAE.

El área de Servicios Logísticos respalda en esta carpeta los auxiliares de servicios públicos, el control de presupuesto, el detalle de las pólizas, así como todo lo referente a los contratos y colisiones.

Toda esa información es respaldada en un disco duro externo de la Unidad de Servicios Generales.

Por parte de TI, todo el contenido de la carpeta es respaldado completamente cada tres días y todos los días se realiza un respaldo incremental a diferentes horas del día en el que se respalda los últimos cambios realizados a la carpeta. Los encargados de dar soporte corresponden a Luis Alejandro Madrigal Benavides el cual se puede contactar al teléfono: 2507-8752 o correo: [lmadrigal@bomberos.go.cr](mailto:lmadrigal@bomberos.go.cr) y Mauricio Vargas Céspedes al teléfono: 2507-8750 o correo: [mvargasc@bomberos.go.cr](mailto:mvargasc@bomberos.go.cr).

9. Acceso a las localizaciones de la *Unidad de Servicios Generales y a* sus sistemas.

9.1 Requerimiento de accesos

Para el acceso habitual a las instalaciones del Almacén de Aprovisionamiento de Bomberos, es necesario registrarse con el oficial de Seguridad del acceso principal al Complejo de la Academia Nacional de Bomberos de Costa Rica. El oficial hará la anotación en la bitácora respectiva de los ingresos el nombre del colaborador, cédula de identidad y motivo de ingreso. Posteriormente dirigirse a las instalaciones, deberá de contar con un juego de llaves para poder ingresar, además de contar con clave o código de seguridad para desactivar o activar la alarma de seguridad las zonas correspondientes al Almacén. Contar con llaves para el ingreso a las oficinas administrativas de Aprovisionamiento, así como llaves de la caja de seguridad en donde se custodian todas las demás llaves que manipula el Almacén de los diferentes accesos, incluyendo la llave principal del Almacén General

De acuerdo a lo anterior, los accesos críticos en caso de emergencia sería contar con las llaves de la entrada principal y de las oficinas, así como del Almacén, igualmente se debe de contar con código de desactivación de la alarma. Actualmente todos los colaboradores cuentan con accesos (llaves y códigos de seguridad de alarmas) al Almacén, los cuales son:

1. Jonathan Villalobos Sánchez (llaves y códigos de seguridad de alarmas)
2. Osvaldo Calderón Vargas (llaves y códigos de seguridad de alarmas)
3. German Villalobos Sánchez (llaves y códigos de seguridad de alarmas)
4. Suline Chinchilla Vargas (solo llaves)
5. Valeria Arauz Armijo (solo llaves)
6. Mario Guzmán Zumbado (solo llaves)

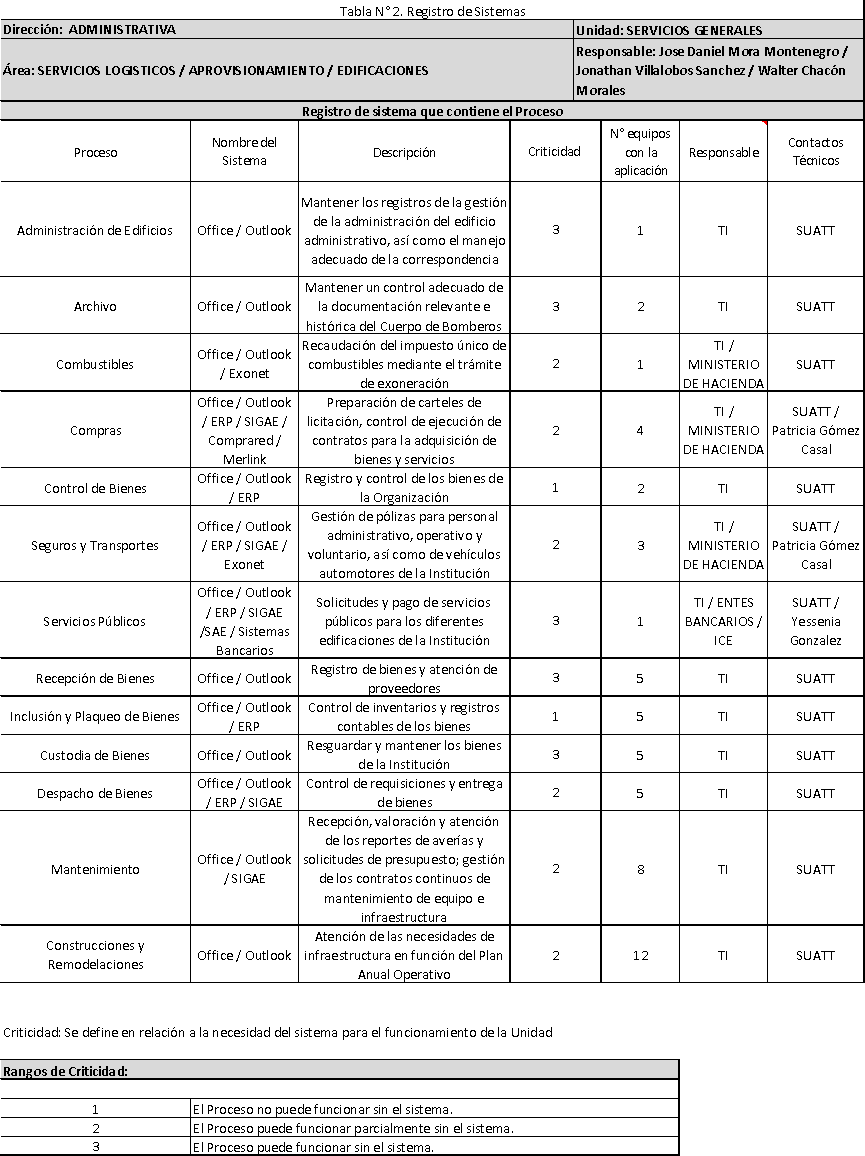
Como se aprecia en los datos anteriores, todos los colaboradores del Área cuentan con al menos un tipo de acceso a las instalaciones del Almacén, además dos de los seis colaboradores viven cerca de la zona de trabajo, por lo que en caso de emergencia podrían ser los primeros en llegar y dar acceso a los otros compañeros de trabajo.

Para el acceso habitual a las instalaciones del Oficinas Centrales donde se encuentra ubicada la Unidad de Servicios Generales, se mantiene un procedimiento actualizado donde se reflejan los diferentes funcionarios que cuentan con acceso al edificio todos los días del año a cualquier hora, esto propiamente para Directores, Encargados de Unidad, Encargados de Área y Cuadrilla de Mantenimiento. Esto hace que el personal principal de la Unidad tenga un acceso indefinido al edificio que aplicaría en caso de activarse dicho plan. Además de esto todos los funcionarios autorizados tienen la potestad de autorizar el ingreso de cualquier funcionario siempre y cuando sea necesaria su participación.

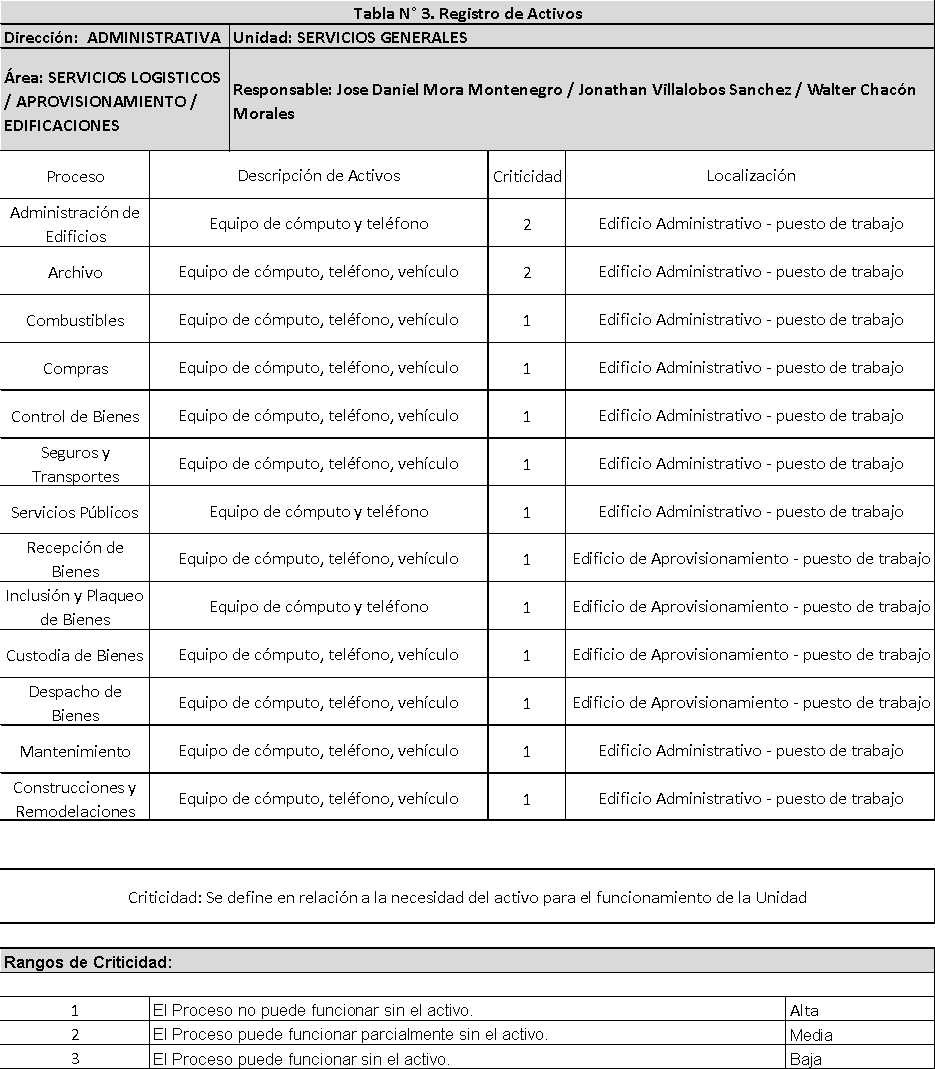
Por otra parte, todos los funcionarios que presentan una autorización de ingreso cuentan con el código de alarma respectivo para el ingreso al edificio, y sobre los portones principales, tanto los oficiales de Seguridad como personal de Mantenimiento de Edificios cuentan con los mecanismos necesarios o requeridos de apertura.

Por lo tanto, se puede evidenciar que los colaboradores de la unidad disponen de acceso rápido al puesto de trabajo y mayoría de estos tienen un tiempo de llegada aproximado no mayor a una hora, además con la integración de algunos funcionarios, estos tienen la potestad de analizar y autorizar ingresos de personal en caso de encontrarse en días u horarios no permitidos.

9.2 Registro de Sistemas y Activos Críticos.



1. A continuación, se enlistan todos los activos que forman parte del proceso y que son necesarios para ejecutarlo.



9.3 Documentos sugeridos para mantener en dispositivos personales de almacenamiento (memorias USB, etc.…)

* Plan de Gestión de Incidente de la Unidad de Servicios Generales. Responsable: Walter Chacón Morales
* Procedimientos de la Unidad de Servicios Generales aprobados. Responsable: Mónica Mora Ruiz
* Respaldo de inventarios generales (suministros y activos) y control presupuestario. Responsable: Mónica Mora Ruiz / Jonathan Villalobos Sánchez / Esteban Arias Sandí
* Respaldo de cuadro de control de reportes de averías y planos. Responsable: Walter Chacón Morales
* Boletas de accidentes laborales. Responsable: Nelson Garita Rodriguez / Adrián Camacho Robles
* Flujo de caja, PAO, CETAC. Responsable: Mónica Mora Ruiz / Seidy Bonilla Fonseca
* Control de servicios públicos. Responsable: Mónica Mora Ruiz / Seidy Bonilla Fonseca

10. Lista de contactos externos: Vendedores, proveedores, consultores, autoridades reguladoras.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Contacto de Emergencia | Suministro | Nombre/Dirección | Personas Contactos | Teléfonos # |
| Proveedores | | | | |
| ICE | Servicio de Electricidad |  | Allan Madrigal Fallas | 2000-7846 / amadrigalf@ice.go.cr |
| ICE | Servicio de Telecomunicaciones |  | Erick Quesada Ramírez | 2001-8044 / equesadar@ice.go.cr |
| A y A | Servicio de Agua |  | Mauricio Chacón Ruiz | 2242-5000 ext. 3091 / [mchaconr@aya.go.cr](mailto:mchaconr@aya.go.cr) |
| CNFL | Servicio de Electricidad |  | Rafael Fuentes Bolaños / Minor Chinchilla Morales | 2295-5397 / [rfuentes@cnfl.go.cr](mailto:rfuentes@cnfl.go.cr)  michinchilla@cnfl.go.cr |
| Coopeguanacaste | Servicio de Electricidad |  | Gina Coronado Obando | 2680-9292 ext. 121 / gcoronado@coopeguanacaste.com |
| Coopelesca | Servicio de Electricidad |  |  | 2401-2828 / [webmaster@coopelesca.co.cr](mailto:webmaster@coopelesca.co.cr) |
| JASEC | Servicio de Electricidad |  |  | 2553-2836 |
| Coopesantos R.L. | Servicio de Electricidad |  | David Quirós Sánchez | 2546-2525 / davidq@coopesantos.com |
| Empresa de Servicios Públicos de Heredia | Servicio de Electricidad y Agua |  |  | 2562-3774 / info@esph-sa.com |
| Coopealfaro R.L. | Servicio de Electricidad |  |  | 2463-9000 / info@coopealfaroruiz.com |
| Tigo | Servicio TV en el F5, B° México, oficinas centrales, Metropolitana Sur y Norte. |  | Katherine Rojas Pana | 4031-3200 ext. 3215 / [Katherine.rojas@tigo.co.cr](mailto:Katherine.rojas@tigo.co.cr) |
| SKY | Servicio TV en el F5, Academia y oficinas centrales. |  | Rocío Savaleta | 4055-4646 |
| Cabletica | Servicio de Internet en Ciudad Quesada y Belén |  |  | 2210-1450 |
| Claro | Servicio Telefónico (7018-6465) en Academia |  | William Campos | 4702-9246 / w.campos@koolmovilcr.com |
| Movistar | Servicio Data Card (6050-6531) en Academia |  |  | 800-000-1693 |
| RACSA | Servicio de Internet en el F5 |  |  | 2287-0087 / servicioacliente@racsa.co.cr |
| Municipalidad de Alajuela | Servicio de Agua |  |  | 2436-2300 |
| Municipalidad de Belén | Servicio de Agua |  |  | 2293-5944 |
| Municipalidad de Cartago | Servicio de Agua |  |  | 2552-8058 |
| Municipalidad de San Carlos (Ciudad Quesada) | Servicio de Agua |  |  | 2401-0900 |
| Municipalidad de Grecia | Servicio de Agua |  |  | 2494-5050 |
| Municipalidad de Jiménez (Juan Viñas) | Servicio de Agua |  |  | 2532-2325 |
| Municipalidad de Nandayure | Servicio de Agua |  |  | 2657-7081 |
| Municipalidad de Naranjo | Servicio de Agua |  |  | 2451-5858 |
| Municipalidad de Abangares (Las Juntas) | Servicio de Agua |  |  | 2662-0147 |
| Municipalidad de Orotina | Servicio de Agua |  |  | 2428-8047 |
| Municipalidad de Alvarado (Pacayas) | Servicio de Agua |  |  | 2534-4120 |
| Municipalidad de Paraíso | Servicio de Agua |  |  | 2574-7811 |
| Municipalidad de Tarrazú | Servicio de Agua |  |  | 2546-1133 |
| Municipalidad de Santo Domingo | Servicio de Agua |  |  | 2244-4469 |
| Municipalidad de Poás | Servicio de Agua |  |  | 2448-5060 |
| Municipalidad de Montes de Oro (Miramar) | Servicio de Agua |  |  | 2629-9020 |
| Municipalidad de Valverde Vega | Servicio de Agua |  |  | 2454-4001 |
| Municipalidad de La Unión | Servicio de Agua |  |  | 2518-2121 |
| Municipalidad de Upala | Servicio de Agua |  |  | 2470-0157 |
| Municipalidad de Turrialba | Servicio de Agua |  |  | 2556-0223 |
| Municipalidad de Alfaro Ruíz (Zarcero) | Servicio de Agua |  |  | 2463-3160 |
| Acueducto Rural de Sand Box (Bribri) | Servicio de Agua |  |  |  |
| Asada San Luis de San Ignacio de Acosta | Servicio de Agua |  |  | 2410-1520 |
| Acueducto Santa Elena Monteverde | Servicio de Agua |  |  | 2645-5502 |
| Acueducto Paquera | Servicio de Agua |  |  | 2641-0857 |
| Asada Lomas Bandera (Parrita) | Servicio de Agua |  |  |  |
| Acueducto Sandalo (Puerto Jiménez) | Servicio de Agua |  |  |  |
| Acueducto de Río Cuarto | Servicio de Agua |  |  | 2465-5020 |
| Acueducto Rural de La Fortuna | Servicio de Agua |  |  | 2479-7117 |
| Acueducto de Pital | Servicio de Agua |  |  |  |
| INS | Seguros |  | Everaldo Arrieta | 2287-6029 |
| Servicios Técnicos Especializados S. T. E., S. A. | Suministros de oficina |  | E-Mail: [seteesp@racsa.co.cr](mailto:seteesp@racsa.co.cr) | Tel. 2256-2021 Fax. 2223-5156 |
| IS Productos de Oficina Centroamérica, S. A. | Suministros de oficina |  |  | Tel. 2523-4300 Fax. 2255-35c28 |
| Jiménez & Tanzi, S. A. | Suministros de oficina |  | E-Mail: [ventas@jitan.co.cr](mailto:ventas@jitan.co.cr) | Tel. 4052-1000 Fax. 2294-7072/7074 |
| Distribuidora Ramírez y Castillo, S. A. | Suministros de oficina |  | E-Mail: [disramca@racsa.co.cr](mailto:disramca@racsa.co.cr) | Tel. 2263-9191 Fax: 2268-9393 |
| Compañía Mayorista BPC, S. A. | Suministros de oficina |  |  | Tel 2286-0404 Fax. 2286-6464 |
| Central Digital de Servicios, S. A. | Suministros de oficina |  | E-Mail: [ventas5@pcstore.cr](mailto:ventas5@pcstore.cr) | Tel. 2222-4242 / 2221-4950 |
| Distribuidora Promark, S. A. | Suministros de limpieza |  | Javier Coto Coto E-Mail: [proyectos@grupopromark.com ger.ventas@grupopromark.com](about:blank) | Tel. 2222-2226 Fax. 2221-2381 |
| Ferva del Norte, S.A. | Suministros de limpieza |  | Christian Cecilia Mora Ureña E-Mail: [servicio@fervadelnorte.com](mailto:servicio@fervadelnorte.com) | Tel. 2293-0506 Fax. 2293-2309 |
| Distribuidora Comercial, Tres Ases, S. A. | Suministros de limpieza |  | Jorge Hurtado Pasos E-Mail: [jorge.hurtado@3ases.com](mailto:jorge.hurtado@3ases.com) | Tel. 2257-0883 Fax. 2223-4350/2223-1962 |
| Kem de Centroamérica, S. A. | Suministros de limpieza |  | Contacto: Mario Quesada M. E-Mail:  [kemcentroamerica@gmail.com](mailto:kemcentroamerica@gmail.com) | Tel. 2545-2545 Fax:2545-2535 |
| Florex Productos de Limpieza, S. A. | Suministros de limpieza |  | Andrea Steller E-Mail:  [andrea.steller@florexcr.com/](about:blank) [dramirez@florexcr.com](mailto:dramirez@florexcr.com) | Tel. 2447-2323 Fax. 2445-9703 |
| Distribuidora Mundial Industrial, S. A. | Suministros de limpieza |  | Marjorie Coto Coto E-Mail:  [dmiservicioalcliente@ice.co.cr](mailto:dmiservicioalcliente@ice.co.cr) | Tel. 2279-6306 Fax. 2279-3659/2537-0969 |
| Cerfact de Centroamérica, S. A. | Suministros de limpieza |  | Olger Mendoza Mendoza E-Mail:  [sjimenez@cerfat.com](mailto:sjimenez@cerfat.com) | Tel. 2545-4580 Fax:2240-6084 |
| Caisa Inc de Costa Rica | Suministros de limpieza |  | Joan María Méndez Sánchez E-Mail:  [ejimenez@caisa.cr](mailto:ejimenez@caisa.cr) | Tel. 2226-7208 Fax: 2226-7363 |
| Inversiones Centroamericanas INCEN S.A. | Calzado |  | Jessica Hernández Segura [jhernandez@incensa.net](mailto:jhernandez@incensa.net) | Tel. 2233-7022 Fax 2233-7502 |
| Importaciones MH S.A. | Uniformes |  |  | Tel. 2232-9293 |
| Hidrotica | Mantenimiento de sistemas de bombeo |  | Sr Hugo Jara hjara@hidrotica.com | 7070-0308 |
| Propace | Mantenimiento de plantas eléctricas |  | Vinicio Álvarez licitaciones@propace.net | 7293-5038 |
| Accesos Automáticos | Mantenimiento de portones |  | Adrián Chacón achacon@accesos.co.cr | 8323- 9704 |
| SCO Mantenimiento Industrial | Mantenimiento de Aires Acondicionados |  | Javier Ortiz Alfaro  [scomantenimientos@gmail.com](mailto:scomantenimientos@gmail.com) | 7013-2077 / 2573-7243 |
| PS Industrial | Mantenimiento de compresores |  | SR. MANRIQUE ALFARO R [malfaro@psindustrial.com](mailto:malfaro@psindustrial.com) | 8855-4546 |
| Multiservicios Jalema | Mantenimiento de Alarmas |  | Javier Alvarado [jalemaseguridad@gmail.com](mailto:jalemaseguridad@gmail.com) | 8314-6055 / 2292-9001 |
| IS Corporación | Mantenimiento de UPS |  | Estif Hernández / Marco Valverde  [ehernandez@iscr.com](mailto:ehernandez@iscr.com) [/mvalverde@iscr.com](mailto:/mvalverde@iscr.com) | 2523-4343 / 8838-7453 |
| Medisonido S. A | Mantenimiento de sistemas de sonido |  | Adrián Barboza / Mauricio Montero  [medisonido@yahoo.es](mailto:medisonido@yahoo.es) | 2228-5420 |
| Fumigadora Alto | Mantenimiento de Tanques Sépticos |  | SRTA. ELIZABETH MURILLO B [emurillo@fumigadoraalto.com](mailto:emurillo@fumigadoraalto.com) | 8315-1940 |
| Motores Chronos | Mantenimiento de equipo de combustión interna |  | SR. JASON ARROYO QUIROS [jarroyo@grupocci.biz](mailto:jarroyo@grupocci.biz) | 8849-9565 |

11. Equipos e insumos críticos para su dependencia

|  |  |
| --- | --- |
| Descripción | Lista de equipos y suministros críticos que pueda necesitar durante una emergencia y su fuente potencial de adquisición. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Articulo | Fuente | Costo Estimado | Tiempo de espera | Comentarios |
| Vehículos | Los vehículos son sumamente importantes para la dependencia debido a que con ellos se desplazan los funcionarios de Mantenimiento, Seguros y Transportes, Edificaciones y además personal de otras unidades que solicitan estos servicios a la unidad para realizar sus labores de campo en los que se incluye realizar inspecciones de trabajos, tramites por gestionar, reuniones con otras entidades externas. Sin embargo, en caso de emergencia y no disponer de vehículos, lo más factible sería solicitar el préstamo de un vehículo a otra dependencia o de ser posible utilizar el vehículo propio y luego pagar sus gastos de transporte. También se puede considerar el transporte por medio de una persona de la institución que se dirija al mismo lugar o a una zona cercana o bien el pago de transporte público para poder generar las labores que ameriten. | | | |
| Cajas de herramientas | Capris o Proveeduría Total | 500.000,00 colones en promedio. | Entre 1 y 2 días, dependiendo de la disponibilidad de los artículos y las ferreterías abiertas. | Dichas cajas de herramientas contienen diferentes artículos necesarios para realizar inspecciones o reparaciones, de las mismas se dispone de cada una para cada inspector |
| Suministros | Ferreterías, comercios (carretillas hidráulicas, tarimas, rollos de plástico para pale tizar, contenedores como cajas de cartón y plástico, entre otros. | Costo promedio por carretilla hidráulica ¢220,000.00.  Costo promedio de tarima ¢6,500.00.  Costo promedio de rollo plástico para pale tizar ¢8,000.00.  Costo promedio de contenedores de almacenamiento como cajas de cartón ¢1,400.00 y cajas de plástico ¢20,000.00. | Dependiendo de las existencias disponibles de la ferretería o comercio, teniendo en existencias es entrega inmediata o si no tiene en existencias un promedio de entrega de 30 días naturales. | Estos suministros son indispensables y básicos para la manipulación de artículos custodiados en bodegas y almacenes, ya que se pueden manipular varias y diferentes tipos de mercadería a la vez, además de custodiarlas correctamente y protegerlas. |
| Computadoras | En caso de requerir de una computadora se debe de solicitar a Tecnologías de Información, lo anterior debido a que ellos son los encargados directos de realizar todo el trámite de compra de la misma de acuerdo a las necesidades de los usuarios. En caso de emergencia y requerir una computadora se puede considerar solicitar a dicha dependencia el suministro de las mismas para los casos necesarios o el préstamo de las misma a otra dependencia. De igual forma otra opción sería que cada funcionario ponga a disposición su computadora personal para el cumplimiento propio de sus funciones | | | |

12. Análisis de riesgo y función crítica

|  |  |
| --- | --- |
| Descripción | A continuación, se presenta el análisis de riesgos y procesos críticos para (su Dependencia) |

12.1 Guía de severidad de impacto

A = Interrupción significativa a la operación por un periodo de tiempo importante

M = Tiene potencial para causar la interrupción temporal de las operaciones

B = Interrupciones menores o molestas

12.2 Guía de la probabilidad de fallo

A = Sin redundancia, tiempo prolongado de reparación o implementación

M = Poca o sin redundancia, tiempo corto de reparación o implementación

B = Se cuenta con suficiente redundancia

12.3 Impactos

1. Pérdida de espacio o área de la oficina
2. Pérdida de red y conectividad
3. Pérdida o daño de la información o datos
4. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos).
5. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio
6. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%, 60%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Procesos | Severidad (A/M/B) | | Probabilidad (A/M/B) | | Vínculos críticos | ¿Cuáles son los impactos de un fallo? | ¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso? | ¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas? | Responsable | |
| I. Pérdida de espacio o área de la oficina | | | | | | | | |  | |
| Gestión de Accidentes. | B | B | | Clientes internos y externos. | | La pérdida de espacio no afectaría este proceso debido a que para llevarse a cabo se requiere de una computadora o de formularios impresos para la gestionar los accidentes y teléfono para poder comunicarse con el cliente interno y/o externo que requiere el servicio. | Contar con una zona de trabajo en la que se disponga de teléfono y computadora o los formularios impresos. | Disponibilidad de teléfonos.  Disponibilidad de computadora.  Mantener los formularios impresos en un lugar accesible. | Nelson Garita Rodríguez. | |
| Gestión del Despacho de los bienes del Cuerpo de Bomberos. | A | M | | Clientes internos y externos. | | Menor capacidad para la recepción y custodia de los bienes adquiridos por la institución, así como el espacio necesario para su despacho. | Contar con bodegas auxiliares propias o de arrendamiento para las necesidades de almacenamiento y despacho. | Conocer los posibles lugares donde se pueda habilitar una bodega dentro de las instalaciones de la institución o bien mantener contactos de bodegas de alquiler. | Jonathan Villalobos Sánchez  Osvaldo Calderón Vargas  German Villalobos Meléndez | |
| Gestión de reportes de avería por medio de cuadrilla de mantenimiento | B | B | | Estaciones de Bomberos.  Dependencias Administrativas. | | Los reportes de avería por medio de la cuadrilla se atienden en cada una de las edificaciones del Cuerpo de Bomberos que lo requieran, por tanto, la pérdida de espacio para este proceso es baja. | En caso de requerir algún espacio se coordinará con otras dependencias la habilitación del mismo o bien adquisición del servicio por parte de contratistas. | Conocer posibles contratistas para la realización de los trabajos  Disponibilidad de la cuadrilla que realizarán los trabajos requeridos. | Mauro Redondo Morales | |
| Gestión de contratos continuos de mantenimiento preventivo y correctivo | B | B | | Proveedores y clientes internos | | Los reportes de avería relacionados con equipos bajo contrato de mantenimiento continuo son atendidos por empresas subcontratadas en cada una de las edificaciones del Cuerpo de Bomberos que lo requieran, por tanto, la pérdida de espacio para este proceso es baja. | En caso de requerir algún espacio se coordinará con otras dependencias la habilitación del mismo o bien adquisición del servicio por parte de contratistas. | Cláusulas contractuales adecuadas | Walter Chacón Morales | |
| Procesos | Severidad (A/M/B) | | Probabilidad (A/M/B) | | Vínculos críticos | ¿Cuáles son los impactos de un fallo? | ¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso? | ¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas? | | Responsable |
| II. Pérdida de red y conectividad | | | | | | | | | |  |
| Gestión de Accidentes. | B | M | | Clientes interno y externos | | El no disponer de red y conectividad no afectaría el proceso en tanto se realizaría de forma manual con los formularios impresos. El único inconveniente es que el proceso sería más lento. | Formularios impresos. | Mantener en un lugar accesible y varias copias de los formularios. | | Nelson Garita Rodríguez |
| Gestión del Despacho de los bienes del Cuerpo de Bomberos. | B | M | | Dependencias operativas y administrativas. | | En el caso de no disponer de red y conectividad no repercute en la atención oportuna de las necesidades solicitadas a esta Área, debido a que el despacho de los diferentes bienes se podría realizar de forma manual y a solicitud con consentimiento verbal. | Mantener el formulario de boletas de solicitud impresas, ya sea para el despacho, así como el de recepción de artículos, para cumplimentarlas de forma manual en sustitución de las boletas digitales, esto manteniendo el orden y control de los artículos recibidos o despachados.  Mantener respaldo mensual del control de existencias de artículos custodiados en el Almacén en un dispositivo de disco duro externo, así los respaldos de la documentación de: *“Reporte Mensual de Existencias SUMINISTROS Aprovisionamiento Servicios Generales”* y *“Reporte Mensual de Existencias ACTIVOS Aprovisionamiento Servicios Generales”*. | Mantener al personal de Aprovisionamiento debidamente instruido e informado de cómo proceder cuando se presente una falla o pérdida de red y conectividad, esto para asegurar las labores y los controles que se realicen según lo indicado.  Mantener en un lugar accesible una cantidad considerable de los diferentes formularios ya impresos y que se utilizarían para los diferentes movimientos de entradas y salidas en el Almacén. | | Jonathan Villalobos Sánchez  Osvaldo Calderón Vargas  German Villalobos Meléndez |
| Gestión de reportes de avería por medio de cuadrilla de mantenimiento | B | M | | Estaciones de Bomberos.  Dependencias Administrativas. | | Falta de atención oportuna a los reportes de avería. | Coordinación por medio de radio de comunicación con las estaciones o dependencias.  Valorar la posibilidad de atender la avería por medio de un contratista en la zona. | Disposición de radios de comunicación para la coordinación de los reportes de avería.  Disposición de personal y unidades vehiculares para movilizarse a los edificios afectados  Mantener contactos de proveedores especializados por zona. | | Mauro Redondo Morales |
| Gestión de contratos continuos de mantenimiento preventivo y correctivo | B | M | | Proveedores y clientes internos | | Falta de atención oportuna a los reportes de avería. | Comunicación telefónica | Mantener actualizados los contactos de los proveedores | | Walter Chacón Morales |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Procesos | Severidad (A/M/B) | | | | Probabilidad (A/M/B) | | | Vínculos críticos | | ¿Cuáles son los impactos de un fallo? | | | ¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso? | | ¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas? | | Responsable | | |
| III. Pérdida o daño de la información o datos | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | |
| Gestión de Accidentes. | B | | B | | | | Clientes Internos y externos. | | | El impacto de pérdida o daño de información sería mínimo debido a que en caso de que no se tengan los formularios se podrían tramitar directamente con la aseguradora. | | | Comunicación con la aseguradora. | | Mantener una lista de contactos de la aseguradora de forma impresa y accesible. | | Nelson Garita Rodríguez. | | |
| Gestión del Despacho de los bienes del Cuerpo de Bomberos. | B | | B | | | | N/A | | | El impacto en la Gestión de la misma sería bajo debido a que la falta de información o datos no afecta la gestión de despacho para los artículos custodiados y que se encuentren libres a disposición, lo anterior debido a que la entrega o recepción sería de forma manual. | | | N/A | | N/A | | Jonathan Villalobos Sánchez  Osvaldo Calderón Vargas  German Villalobos Meléndez | | |
| Gestión de reportes de avería por medio de cuadrilla de mantenimiento | B | | B | | | |  | | | El impacto sería mínimo debido a que la atención de una avería no depende de la información o datos dañados. | | | Respaldos en discos duros externos | | N/A | | Mauro Redondo Morales | | |
| Gestión de contratos continuos de mantenimiento preventivo y correctivo | B | | B | | | | Proveedores y Clientes internos | | | Perdida de históricos de mantenimiento | | | Respaldos en discos duros externos | | Respaldos periódicos | | Walter Chacón Morales | | |
| Procesos | | Severidad (A/M/B) | | | | Probabilidad (A/M/B) | | | Vínculos críticos | | ¿Cuáles son los impactos de un fallo? | ¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso? | | | | ¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas? | | Responsable | |
| IV. Pérdida de infraestructura externa (Electricidad, Agua, Accesos). | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| Gestión de Accidentes. | | A | | M | | | | Clientes internos y externos | | | No se dispondría de acceso para realizar ni recibir información de los reportes de accidentes. | | | Comunicación por medio de radios de comunicación, mantener en los edificios plantas eléctricas y tanques de agua para la gestión de accidentes. | | Disposición de radios de comunicación.  Tener un control de mantenimiento preventivo de plantas eléctricas y tanques de agua. | | | Nelson Garita Rodríguez. |
| Gestión del Despacho de los bienes del Cuerpo de Bomberos. | | A | | M | | | | Clientes internos y externos. | | | En caso de no contar con servicios públicos básicos las gestiones para el despacho y recepción de artículos podrían verse afectadas a corto plazo interrumpiéndose ocasionando problemas operacionales y hasta de sanitarios. Principalmente, en el caso de los accesos terrestres, si los mismos se encontraran obstruidos difícilmente la llegada y salida hacia el Almacén estaría interrumpido, ocasionando interrupción en las gestiones. | | | N/A | | N/A | | | Jonathan Villalobos Sánchez  Osvaldo Calderón Vargas  German Villalobos Meléndez |
| Gestión de reportes de avería por medio de cuadrilla de mantenimiento | | M | | M | | | | Clientes internos y externos | | | No se dispondría de acceso para realizar ni recibir información de los reportes de averías, por lo cual las necesidades en las edificaciones se retrasarían. | | | Comunicación por medio de radios de comunicación, mantener en los edificios plantas eléctricas y tanques de agua para los debidos trabajos.  Crear unidades móviles que den mantenimiento correctivo y preventivo con personal técnico del Área de Edificaciones. | | Disposición de radios de comunicación.  Tener un control de mantenimiento preventivo de plantas eléctricas y tanques de agua.  Disposición del personal del Área de Edificaciones para realizar mantenimientos por medio de unidades móviles.  Disposición de vehículos y materiales adecuados para realizar el mantenimiento. | | | Mauro Redondo Morales  Walter Chacón Morales |
| Gestión de contratos continuos de mantenimiento preventivo y correctivo | | M | | M | | | | Proveedores y clientes externos | | | Imposibilidad de acceso para los proveedores a las edificaciones. | | | Sistemas móviles de generación de energía | | Cláusulas contractuales con los proveedores | | | Walter Chacón Morales |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Procesos | Severidad (A/M/B) | | Probabilidad (A/M/B) | | Vínculos críticos | ¿Cuáles son los impactos de un fallo? | ¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso? | ¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas? | Responsable |
| V. Daño parcial significativo de un Departamento o Servicio | | | | | | | | |  |
| Gestión de Accidentes. | B | B | | Clientes Internos y externos. | | El funcionamiento regular podría sufrir interrupción por lo que el método normal para realizar reporte de un accidente seria de forma manual y con esto el tramite sería más lento que de costumbre. | Disposición de una zona temporal de trabajo que cuente con los recursos básicos que nos permita una comunicación oportuna. | Disposición de servicio telefónico y teléfonos y/o celulares en buen estado.  Disposición de radios de comunicación en buen estado y buen servicio de los mismos.  Acceso a otra zona temporal de trabajo y conocimiento de los interesados de su localización. | Nelson Garita Rodriguez. |
| Gestión del Despacho de los bienes del Cuerpo de Bomberos. | B | B | | N/A | | El impacto en la Gestión de la misma sería bajo debido a que esta Área al tener insumos en custodia y a disposición para ser despachados a quien los requiera, no depende de otra Área, Unidad o Departamento para que se realice la gestión. Igualmente, no se depende de ningún servicio externo de alguna Área, Unidad o Departamento para realizar las gestiones. | N/A | N/A | Jonathan Villalobos Sánchez  Osvaldo Calderón Vargas  German Villalobos Meléndez |
| Gestión de reportes de avería por medio de cuadrilla de mantenimiento | M | M | | N/A | | El funcionamiento regular se podría sufrir interrupción por lo que el método normal para realizar reportes y ver su estado se vería afectado.  En caso de sufrir un daño significativo en las Edificaciones del Cuerpo de Bomberos el nivel de severidad sería alto debido a que el mantenimiento correctivo incrementaría sustancialmente el cual se debe priorizar para su inmediata intervención. | Realizar el reporte por medio de teléfono, radios de comunicación o personalmente en el área de edificaciones y llevar su control por medio de documento digital o bloc de notas.  Disposición de una zona de temporal de trabajo con recursos (teléfono, computadora, bloc de notas, artículos básicos de oficina)  Solicitar el préstamo de un vehículo para llevar a cabo las inspecciones a las diferentes edificaciones. | Disposición general de activos como teléfonos, radios, celulares, computadoras, vehículos y herramienta básica para la realización de los trabajos necesarios. | Mauro Redondo Morales  Walter Chacón Morales. |
| Gestión de contratos continuos de mantenimiento preventivo y correctivo | M | B | | Proveedores y Clientes Internos | | N/A | N/A | N/A | Walter Chacón Morales. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Procesos | Severidad (A/M/B) | | Probabilidad (A/M/B) | | Vínculos críticos | ¿Cuáles son los impactos de un fallo? | ¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso? | ¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas? | Responsable |
| 1. Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+30%) | | | | | | | | |  |
| Gestión de Accidentes. | A | M | |  | | El impacto sería alto debido a que la unidad actualmente solo dispone de dos personas que realizan dicha labor con conocimiento, por lo que en caso de que no se disponga del colaborador encargado de realizar dichas funciones se requeriría disponer de otro colaborador que disponga de conocimientos técnicos, desbalanceando fuertemente las otras funciones que requiere de dicho conocimiento. | Dependiendo de la necesidad disponer de otro funcionario con conocimiento del tema que pueda desarrollar los procesos relacionados a la gestión de accidente con ayuda de los contactos pertinentes de otras instituciones.  Se debe de tener presente en estos casos el equilibrio de carga de trabajo.  Entre los colaboradores con conocimiento, trabajar en equipo repartiendo las consultas realizadas según sus conocimientos y llevar control de los reportes realizados. | Capacitar en el tema y asesorar en seguros al menos a dos funcionarios adicionales que puedan asumir en caso de ausencia del principal. | Responsables de asignar personal: Jose Daniel Mora.  Responsables de capacitar:  Nelson Garita |
| Gestión del Despacho de los bienes del Cuerpo de Bomberos. | A | M | | Clientes internos y externos. | | Al faltar un 30% del recurso humano en la gestión del despacho y recepción de artículos, el impacto se evidenciaría principalmente en el tiempo de respuesta atención, debido a que en el Almacén el recurso humano limitado por lo al faltar colaboradores los que se encuentran presentes, además de realizar sus propias labores se les estaría recargando la del personal ausente. | Trabajo en equipo delegar las funciones y/o tramites a atender entre los colaboradores disponibles del Área a modo de abarcar todas las solicitudes posibles.  Priorizar las solicitudes de acuerdo a lo instruido por las Jefaturas y Sala de Crisis a razón atender oportunamente y eficientemente las necesidades.  Incorporación de personal operativo y/o administrativo de otras áreas, Unidades o Departamentos que se designe como apoyo para colaborar con los diferentes tramites propios del Almacén en la gestión de recepción y despacho de bienes. | Mantener al personal de Aprovisionamiento debidamente instruido e informado de cómo proceder cuando se presente una falla o pérdida parcial y significativa del recurso humano a manera de entendimiento y aceptación de las circunstancias para el funcionamiento del Almacén.  Habilitar una sola vía de comunicación entre el Almacén y la línea de mando establecidas por las Jefaturas y la Sala de Crisis para razonar las prioridades y atenderlas en primera instancia.  Acuerdos con diferentes Jefaturas, sean operativas y/o Administrativas, para la coordinación en disponer de recursos humanos para colaborar con el Almacén debido al faltante de funcionarios y distribuir las cargas de trabajo para alivianar el exceso en funciones sí como agilizar los tiempos de respuesta. | Jonathan Villalobos Sánchez  Osvaldo Calderón Vargas  German Villalobos Meléndez |
| Gestión de reportes de avería por medio de cuadrilla de mantenimiento | M | B | | N/A | | El impacto sería alto debido a que la unidad actualmente dispone de nueve técnicos, por lo que en caso de no disponer del 30% de colaboradores las funciones requeridas sufrirían un fuerte retraso en su ejecución. | Realizar una nueva distribución de tareas dentro de los colaboradores presentes en el Área de Edificaciones.  Entre los colaboradores con conocimiento técnico, trabajar en equipo repartiendo las consultas realizadas según sus conocimientos y llevar control de los reportes realizados. | Disponibilidad de personal técnico que colabore en funciones que se requiere.  Disponibilidad inmediata de personal a contratar para funciones técnicas y profesionales. | Walter Chacón Morales  Mauro Redondo Morales  Gerardo Hernández Zamora |
| Gestión de contratos continuos de mantenimiento preventivo y correctivo | M | B | | Proveedores y Cliente Interno | | Falta de funcionarios que coordinen con los proveedores y supervisen el contrato | Mantener capacitados y al tanto de cada contrato a dos o más funcionarios | Rotar de manera periódica a los encargados de cada contrato de mantenimiento continuo | Walter Chacón Morales |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Procesos | Severidad (A/M/B) | Probabilidad (A/M/B) | Vínculos críticos | ¿Cuáles son los impactos de un fallo? | ¿Cuáles son las alternativas para realizar esta función o proceso? | ¿Qué debe hacerse para asegurar éstas alternativas? | Responsable |
| Pérdida parcial y significativa del Recurso Humano (+60%) | | | | | | | |
| Gestión de Accidentes. | A | A |  | El impacto sería alto debido a que la unidad actualmente solo dispone de dos personas que realizan dicha labor con conocimiento, por lo que en caso de que no se disponga del colaborador encargado de realizar dichas funciones se requeriría disponer de otro colaborador que disponga de conocimientos técnicos, desbalanceando fuertemente las otras funciones que requiere de dicho conocimiento. | Dependiendo de la necesidad disponer de otro funcionario con conocimiento del tema que pueda desarrollar los procesos relacionados a la gestión de accidente con ayuda de los contactos pertinentes de otras instituciones.  Se debe de tener presente en estos casos el equilibrio de carga de trabajo.  Entre los colaboradores con conocimiento, trabajar en equipo repartiendo las consultas realizadas según sus conocimientos y llevar control de los reportes realizados. | Capacitar en el tema y asesorar en seguros al menos a 4 funcionarios adicionales que puedan asumir en caso de ausencia del principal. | Responsables de asignar personal: Jose Daniel Mora.  Responsables de capacitar:  Nelson Garita |
| Gestión del Despacho de los bienes del Cuerpo de Bomberos. | A | M | Clientes internos y externos. | Al faltar un 60% del recurso humano en la gestión del despacho y recepción de artículos, el impacto se evidenciaría principalmente en el tiempo de respuesta atención, debido a que en el Almacén el recurso humano limitado por lo al faltar colaboradores los que se encuentran presentes, además de realizar sus propias labores se les estaría recargando la del personal ausente. | Trabajo en equipo delegar las funciones y/o tramites a atender entre los colaboradores disponibles del Área a modo de abarcar todas las solicitudes posibles.  Priorizar las solicitudes de acuerdo a lo instruido por las Jefaturas y Sala de Crisis a razón atender oportunamente y eficientemente las necesidades.  Incorporación de personal operativo y/o administrativo de otras áreas, Unidades o Departamentos que se designe como apoyo para colaborar con los diferentes tramites propios del Almacén en la gestión de recepción y despacho de bienes. | Mantener al personal de Aprovisionamiento debidamente instruido e informado de cómo proceder cuando se presente una falla o pérdida parcial y significativa del recurso humano a manera de entendimiento y aceptación de las circunstancias para el funcionamiento del Almacén.  Habilitar una sola vía de comunicación entre el Almacén y la línea de mando establecidas por las Jefaturas y la Sala de Crisis para razonar las prioridades y atenderlas en primera instancia.  Acuerdos con diferentes Jefaturas, sean operativas y/o Administrativas, para la coordinación en disponer de recursos humanos para colaborar con el Almacén debido al faltante de funcionarios y distribuir las cargas de trabajo para alivianar el exceso en funciones sí como agilizar los tiempos de respuesta. | Jonathan Villalobos Sánchez  Osvaldo Calderón Vargas  German Villalobos Meléndez |
| Gestión de reportes de avería por medio de cuadrilla de mantenimiento | A | A | N/A | El impacto de no disponer del 60% de los colabores de la Área de Edificaciones supone un fuerte impacto debido a que solamente se dispondría de 3 a 4 personas. Por lo que solamente se atenderían los casos de mayor prioridad. | Solicitar colaboración de personal administrativo y operativo para realizar funciones de acuerdo a los procedimientos. | Disposición de suficiente personal administrativo y operativo para poder cooperar con el Área de Edificaciones. | Walter Chacón Morales  Mauro Redondo Morales  Gerardo Hernández Zamora  Carlos Ordeñana Masis  Alejandro Barboza |
| Gestión de contratos continuos de mantenimiento preventivo y correctivo | M | B | Proveedores y Cliente Interno | Falta de funcionarios que coordinen con los proveedores y supervisen el contrato | Mantener capacitados y al tanto de cada contrato a dos o más funcionarios | Rotar de manera periódica a los encargados de cada contrato de mantenimiento continuo | Walter Chacón Morales |

13. Plan de mantenimiento e historial de revisiones

13.1 Mantenimiento

El responsable de este plan de *(Dependencia)* se asegurará de que al menos cada 6 meses, sea actualizado con información correcta y vigente.

13.2 Historial de Revisiones

Fecha Autor Acción

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 25/10/2016 | Jose Daniel Mora Montenegro / Walter Chacón Morales / Jonathan Villalobos Sánchez / Mauro Redondo Morales / Osvaldo Calderón Vargas / Seidy Bonilla Fonseca / Mónica Mora Ruiz / Esteban Arias Sandí. |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Se refiere a la función asignada en este Plan: Contacto primario o secundario. [↑](#footnote-ref-0)
2. Aquí debe redactarse un plan de comunicación para su dependencia para el peor escenario, cuando se han perdido los medios tradicionales de comunicación. [↑](#footnote-ref-1)
3. Se refiere a la función asignada en este Plan: Contacto primario o secundario. [↑](#footnote-ref-2)
4. Aquí debe redactarse un plan de comunicación para su dependencia para el peor escenario, cuando se han perdido los medios tradicionales de comunicación. [↑](#footnote-ref-3)
5. Se refiere a la función asignada en este Plan: Contacto primario o secundario. [↑](#footnote-ref-4)
6. Aquí debe redactarse un plan de comunicación para su dependencia para el peor escenario, cuando se han perdido los medios tradicionales de comunicación. [↑](#footnote-ref-5)
7. Se refiere a la función asignada en este Plan: Contacto primario o secundario. [↑](#footnote-ref-6)
8. Aquí debe redactarse un plan de comunicación para su dependencia para el peor escenario, cuando se han perdido los medios tradicionales de comunicación. [↑](#footnote-ref-7)
9. Se refiere a la función asignada en este Plan: Contacto primario o secundario. [↑](#footnote-ref-8)
10. Se refiere a la función asignada en este Plan: Contacto primario o secundario. [↑](#footnote-ref-9)
11. Se refiere a la función asignada en este Plan: Contacto primario o secundario. [↑](#footnote-ref-10)
12. Aquí debe redactarse un plan de comunicación para su dependencia para el peor escenario, cuando se han perdido los medios tradicionales de comunicación. [↑](#footnote-ref-11)
13. Se refiere a la función asignada en este Plan: Contacto primario o secundario. [↑](#footnote-ref-12)
14. Aquí debe redactarse un plan de comunicación para su dependencia para el peor escenario, cuando se han perdido los medios tradicionales de comunicación. [↑](#footnote-ref-13)
15. Se refiere a la función asignada en este Plan: Contacto primario o secundario. [↑](#footnote-ref-14)
16. Aquí debe redactarse un plan de comunicación para su dependencia para el peor escenario, cuando se han perdido los medios tradicionales de comunicación. [↑](#footnote-ref-15)
17. Se refiere a la función asignada en este Plan: Contacto primario o secundario. [↑](#footnote-ref-16)