

Instrucción Administrativa

Fecha: 16 de abril de 2010
Para: Todo el personal de UNOPS
De: Karsten Bloch
Director del Grupo de Apoyo Corporativo

Referencia de la IA: AI/CSG/2010/01
Asunto: **Marco para la planificación de la continuidad de las operaciones y de recuperación en caso de desastre**

1. Introducción

- 1.1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16(p) del Marco estratégico para la planificación de la gestión del riesgo (Directiva de la Organización No. 33), apruebo por la presente la AI/CSG/2010/01, que establece un «marco para la recuperación en caso de desastre y de planificación de la continuidad de las operaciones» (adjunto).

2. Objeto

- 2.1. El objeto de esta Instrucción Administrativa (IA) es establecer el marco para la planificación de la continuidad de las operaciones y de recuperación en caso de desastre en la sede de UNOPS y las entidades regionales.
- 2.2. El objetivo global de este documento es ayudar a paliar el riesgo que se plantearía en caso de desastre en una oficina de UNOPS mediante la elaboración de un marco de procedimientos, estructuras organizacionales y medidas dispositivas centrados en la seguridad del personal, la continuidad de los servicios y funciones imprescindibles/esenciales y el enlace y coordinación con las autoridades locales, el sistema de las Naciones Unidas y otras partes interesadas.
- 2.3. Esta IA está diseñada para ser implementada conjuntamente con las políticas, prácticas y procedimientos existentes de las Naciones Unidas y está sujeta a políticas vigentes o futuras aprobadas por el Director Ejecutivo de UNOPS.

3. Disposiciones transitorias

- 3.1. Cada Director Regional garantizará que la oficina bajo su supervisión dispone de un plan de continuidad de las operaciones y de recuperación en caso de desastre (en el Anexo I de esta IA se incluye un modelo) antes del **31 de diciembre de 2010**.
- 3.2. El mencionado plan de continuidad de las operaciones y de recuperación en caso de desastre deberá publicarse en la intranet, en la siguiente dirección:
<https://intra.unops.org/ToolsResources/SafetySecurity/UNOPS/Pages/UNOPSHQBusinessContinuityManagement.aspx>

4. Fecha de entrada en vigor

4.1. La presente IA entrará en vigor el **1 de mayo de 2010**.

**INSTRUCCIÓN ADMINISTRATIVA
(AI/CSG/2010/01)**

En virtud del artículo 16(p) de la Directiva de la Organización No. 33

**MARCO PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD DE LAS
OPERACIONES Y DE RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE**

1. Declaración de una política/marco

- 1.1. La Directiva de la Organización No. 33 de UNOPS (“Marco estratégico de UNOPS para la planificación de la gestión del riesgo”) establece:

“16. La estrategia de UNOPS para integrar su sistema de gestión del riesgo en la organización podrá incluir los siguientes componentes:

p. Recuperación en caso de desastre y planificación de la continuidad de las operaciones: aborda las medidas paliativas para los riesgos operativos asociados a las funciones que caen bajo la autoridad general del Grupo de Apoyo Corporativo de UNOPS. Dicho grupo desarrollará y establecerá un marco de continuidad de las operaciones en el que se detallen las categorías específicas del riesgo asociadas con las instalaciones e infraestructura. El marco, entre otros aspectos, clarificará papeles y responsabilidades y proporcionará herramientas prácticas para apoyar la pronta evaluación y los planes de contingencia en los niveles pertinentes. Además, se podrán incluir instrucciones especiales para operar en una situación de emergencia en las políticas y orientaciones desarrolladas y publicadas por las Actividades de Gestión de UNOPS.”

- 1.2. Así, esta IA es aprobada en virtud del artículo 16(p) de la Directiva de la Organización No. 33.

2. Objetivo y alcance

- 2.1. UNOPS reconoce los riesgos estratégicos, operativos y de apoyo financiero potenciales asociados a las interrupciones del servicio y a la importancia de mantener una capacidad viable para continuar con las actividades de UNOPS con una repercusión mínima en caso de emergencia.
- 2.2. El objetivo de este marco es formalizar la planificación para la continuidad de las operaciones y de recuperación en caso de desastre a fin de establecer los principios básicos necesarios para garantizar una respuesta de emergencia, reanudación y recuperación, restablecimiento y recuperación permanente de las operaciones y actividades de UNOPS en caso de interrupción de las operaciones.
- 2.3. Este marco proporciona asimismo orientación para el desarrollo, mantenimiento y puesta en marcha de planes específicos de continuidad de las operaciones y de recuperación en

caso de desastre para Centros de Operaciones, Centros de Proyectos y bases de equipos de proyectos.

- 2.4. Este marco se aplica a todo el personal de UNOPS, instalaciones, infraestructura y sistemas de TI de todas las oficinas de UNOPS distribuidas por el mundo. Las oficinas de UNOPS deben estar preparadas para escenarios que contemplen, entre otros aspectos, inestabilidad o acontecimientos políticos, desastres naturales, cortes de energía, fallos de telecomunicaciones o componentes informáticos, corrupción de datos, explosivos y peligros de naturaleza química, biológica y nuclear (cualquier acontecimiento, suceso o secuencia de acontecimientos inesperados que tienen una consecuencia específica no deseada). Estos acontecimientos pueden ser de carácter local, en cuyo caso quedaría aislada una única oficina, o pueden tener repercusión regional, lo que supondría la inaccesibilidad a distintas oficinas en una misma región geográfica.

3. Plan de continuidad de las operaciones y de recuperación en caso de desastre para el conjunto de UNOPS (BC/DRP)

- 3.1. El Grupo de Apoyo Corporativo (CSG) desarrollará el BC/DRP institucional en caso de crisis internacional. Los planes de recuperación de las funciones y los sistemas operativos con repercusión en el conjunto de UNOPS serán responsabilidad del Grupo de Apoyo Corporativo y serán abordados en el BC/DRP para el conjunto de UNOPS.

4. BC/DRP local o regional

- 4.1. El correspondiente Director del Centro de Operaciones, Director del Centro de Proyectos o Director de Proyectos de la Base de Equipo de Proyectos, junto con el Director Regional pertinente, elaborarán el BC/DRP para una crisis local o regional y la recuperación de procesos imprescindibles, en coherencia con el Equipo de Gestión de Seguridad de la zona, el Oficial Designado de Naciones Unidas y la Evaluación de los Riesgos de Seguridad. No obstante, el Grupo de Apoyo Corporativo prestará apoyo o asistencia, si fuese necesario, para la creación de planes locales o regionales que proporcionen liderazgo y orientación, y aseguren la coherencia y coordinación apropiadas entre las distintas regiones, así como el cumplimiento de esta IA.
- 4.2. El BC/DRP local o regional deberá basarse en una evaluación del riesgo que tenga en cuenta las pérdidas potenciales provocadas por la indisponibilidad del servicio frente al coste de restablecimiento. Estos planes preverán los distintos posibles escenarios.
- 4.3. Los Directores Regionales de UNOPS tendrán la responsabilidad de asegurarse de que los BC/DRP locales o regionales están preparados para la región y los países bajo su supervisión, mediante el modelo que figura en el Anexo I de este documento.

5. Contenido del BC/DRP

- 5.1. El BC/DRP está destinado a servir como plan de puesta en marcha para lograr disponibilidad y como herramienta de orientación para responder en caso de desastre.
- 5.2. La necesidad de un BC/DRP exhaustivo para todas y cada una de las oficinas de UNOPS es esencial. Entre los objetivos del BC/DRP se incluyen:

- (a) Seguridad del personal. Reducir la pérdida de vidas humanas y minimizar los daños y pérdidas, así como eliminar o paliar la repercusión de las interrupciones en las operaciones.
- (b) Dirigir y guiar acciones apropiadas para asegurar la existencia de capacidad para continuar con los procesos imprescindibles y los servicios operativos imprescindibles.
- (c) Conseguir una recuperación puntual y ordenada ante emergencias y situaciones de crisis dentro de una amplia variedad de peligros potenciales, con la consiguiente reanudación de las operaciones normales que permita el restablecimiento de los procesos y servicios operativos imprescindibles.
- (d) Asegurar la sucesión en la gestión, de forma temporal, con las autoridades correspondientes.
- (e) Enlace y coordinación con las autoridades locales, el sistema de las Naciones Unidas y otras partes interesadas.
- (f) Proteger y garantizar el acceso a instalaciones esenciales, equipamiento, registros vitales y bienes.
- (g) Proporcionar estabilidad organizativa y operacional, mediante el mantenimiento de la capacidad para continuar y controlar los procesos imprescindibles, servicios y funciones operacionales hasta el restablecimiento de las actividades normales.
- (h) Facilitar la toma de decisiones durante una emergencia o crisis.

5.3. Consecuentemente, el BC/DRP de cada oficina:

- (a) Se centrará en proporcionar orientación a fin de garantizar que se dispone de las capacidades para continuar con las operaciones esenciales en caso de emergencia o cuando exista exposición a distintos riesgos. Las medidas dispositivas se recogerán en el BC/DRP, bajo un enfoque que tenga en cuenta todos los peligros.
- (b) Definirá las funciones y responsabilidades del personal de UNOPS y las acciones específicas que se llevarán a cabo en cada una de las oficinas en caso de que un incidente interrumpa sus actividades normales.
- (c) Mantendrá listas actualizadas de todo el personal «esencial» e «imprescindible», que incluyan planes detallados para dotar de seguridad a los bienes prioritarios.
- (d) Incluirá elementos fundamentales de seguridad. Se incluirán como mínimo: políticas de seguridad de UNOPS e instrucciones administrativas establecidas; procedimientos establecidos por el correspondiente nivel del sistema de gestión de la seguridad de las Naciones Unidas (UNSMS) del país, incluidos los requisitos de las normas mínimas de seguridad operacional (MOSS)/ normas mínimas

operativas de seguridad domiciliaria (MORSS); y directivas/procedimientos de seguridad específicos en el país y alineación con el plan de seguridad del país.

- (e) Incluirá instrucciones obligatorias, asesoramiento, procesos, procedimientos u orientación en relación a las comunicaciones internas y externas.
- (f) Incluirá medidas técnicas que permitan la recuperación de sistemas de tecnología de la información, operaciones y datos identificados como críticos.

5.4. El BC/DRP también establecerá como prioridad tras un desastre la reconstitución de las oficinas como lugar de trabajo, con instalaciones y personal adecuado para restablecer las funciones completas. Las operaciones de reconstitución podrán incluir acciones para restablecer la capacidad operativa de la instalación de almacenamiento principal, o adquirir una nueva instalación, trabajar conjuntamente con otras oficinas de UNOPS o de las Naciones Unidas y los respectivos Gobiernos, adquirir e instalar equipamiento y comunicaciones y redistribuir el personal al lugar alternativo. Los sitios de reconstitución podrán incluir otras oficinas o aquellas que pertenezcan a otros organismos de las Naciones Unidas. La posibilidad de habilitar un lugar de reubicación de emergencia durante una situación de crisis se llevará a cabo con el asesoramiento del Director Ejecutivo Adjunto, el respectivo Director Regional y el Jefe de Seguridad de UNOPS.

- (a) Sin embargo, en algunos casos, puede no ser necesario redistribuir el personal a otro lugar. Para abordar las situaciones de crisis local, se podrán adoptar métodos alternativos de restablecimiento, entre los que se incluye trabajar a distancia desde casa.

6. Prueba y actualización del BC/DRP

6.1. Cada BC/DRP deberá ser probado al menos una vez al año para garantizar una disposición viable para la recuperación. El Grupo de Apoyo Corporativo y la Oficina Regional correspondiente determinarán y coordinarán el alcance, objetivos y criterios de medida de cada prueba.

6.2. Cada BC/DRP debe actualizarse regularmente. Cada oficina deberá informar sobre cualquier cambio al Grupo de Apoyo Corporativo, como aquellos relacionados con las responsabilidades del personal, la información de contacto de éste o sobre cambios de funciones.

7. Comunicaciones institucionales

7.1. La comunicación externa durante los momentos de crisis es un proceso operativo imprescindible. El Grupo de Apoyo Corporativo trabajará con la Unidad de Comunicaciones para desarrollar el proceso y elaborar los mensajes que se enviarán al personal y a la prensa si se produce una interrupción de las operaciones.

8. Formación

8.1. Los correspondientes Directores de Centros de Operaciones, oficinas de UNOPS o Centros de Proyectos garantizarán que todo el personal conozca las responsabilidades derivadas de su respectivo BC/DRP.

- 8.2. Todos los Directores de Centros de Operaciones, oficinas de UNOPS o Centros de Proyectos serán responsables de la formación del personal. La formación del personal es esencial para garantizar que todas las oficinas mantengan la capacidad de ejecutar su BC/DRP de forma adecuada y eficiente.

ANEXO I**PLANIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES Y DE RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE**

OFICINA:

DIRECTOR DEL CENTRO DE OPERACIONES/CENTRO DE PROYECTOS RESPONSABLE:
.....

[Este modelo sugiere cómo estructurar un BC/DRP local o regional. No es exhaustivo y se pueden realizar cambios para que se adapte a las circunstancias locales/regionales.]

Las contingencias básicas que deben estar claramente planificadas incluyen:

-
-
-
-

Es vital que el plan sea realista y pueda implantarse en escenarios que permitan disponer (de forma realista) de recursos adicionales y escenarios en los que se utilizarán solo las capacidades actuales.

Resumen

- Esbozo de objetivos
- Resumen de contingencia/s y escenarios
- Priorización de contingencias
- Resumen de la estrategia de intervención y la planificación

Análisis de peligros y riesgos*¿Qué peligros y riesgos existen para el personal, las instalaciones y las infraestructuras?*

- Análisis de peligros y riesgos consiguientes
- Estrategias de paliación de riesgos
- Desafíos para las unidades concretas.

Contingencia para ... [uno para cada contingencia incluida en planes con múltiples contingencias]*Interrupción de servicios y repercusión en la seguridad del personal, instalaciones e infraestructura según el análisis de peligros y riesgos*

- Resumen de la contingencia
- Breve resumen de los escenarios planificados

Escenario ... [uno para cada escenario]*Reseñar el posible curso de los acontecimientos que tendrían lugar y que constituyen la base de las hipótesis de planificación:*

- Peligro y emergencia resultante específicos del escenario
- Posibles desencadenantes
- Análisis de riesgo específico del escenario
- Duración estimada de la emergencia

Plan de contingencia para [Uno para cada escenario y contingencia prioritaria]

Indicar cómo mantendrá el personal las operaciones prioritarias y la seguridad del personal basándose en cada una de las contingencias prioritarias para el escenario.

Estrategia de respuesta

- Objetivos de las intervenciones propuestas
- Adecuación de la reparación a largo plazo propuesta o de las actividades de desarrollo
- Enlaces a prioridades y planes nacionales
- Enlaces a prioridades y planes del equipo en el país.

Implantación

- Acciones inmediatas
- Necesidad de evaluación del grupo asignado a la contingencia
- Acciones dispositivas y de respuesta
- Medidas de seguimiento y generación de informes
- Medidas de coordinación con autoridades nacionales y otros asociados

Recursos: material necesario para las intervenciones

- Recursos disponibles
- Recursos necesarios
- Acciones para conseguir los recursos mencionados

Logística

- Transporte
- Almacenamiento
- Telecomunicaciones
- Seguridad

Plan de gestión interna para la continuidad de las operaciones

- Estructura de la toma de decisiones
- Desencadenantes
- Estructuras de coordinación
- Requisitos del personal
 - Personal imprescindible
 - Personal no imprescindible
- Requisitos de las oficinas y suboficinas
- Formación del personal y orientación
- Seguridad
- Estrategias de información pública/en medios de comunicación

Presupuesto: costes estimados para disposición e intervención

- Costes directos
- Costes indirectos, de transporte y otros costes
- Costes de apoyo

Acciones dispositivas y actualización del plan

- Matriz de acciones dispositivas: acciones, estado (completada, sin comenzar, parcialmente completada);
agencia/individuo responsable y cronología.
- Matriz de acciones de respuesta: acontecimiento desencadenante;
Acción; Consideraciones de seguridad; Acciones del personal.
- Prueba del plan y disposición
- Calendario de actualización del plan

Anexos y documentos adjuntos

- Lista de los organismos de las Naciones Unidas y afiliados presentes en el país
- Lista de los Directores de los organismos y datos de contacto
- Lista del personal imprescindible de Información Pública y suplentes
- Sistema de vigilantes de seguridad (personal nacional e internacional)
- Responsabilidades derivadas del Plan de Seguridad de las Naciones Unidas (miembros del personal y Directores de organismos)
- Lista de los Coordinadores de Seguridad de Zona (ASC) y de los Coordinadores Adjuntos de Seguridad de Zona (DASC)
- Tabla de puntos de implantación/acción del Plan de Contingencia de las Naciones Unidas
- Resumen/lista de adquisiciones y almacenamiento
- Costes de adquisición desglosados por agencia
- Plan de comunicaciones

[Nota del traductor: La firma se encuentra disponible en la versión en inglés. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el párrafo 10.3 de la Directiva de la Organización No. 1 (Marco legislativo de UNOPS), en caso de discrepancia entre el documento en inglés y la traducción, prevalecerán las disposiciones del documento en inglés].