ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1

EMERGENCIA 9-1-1

...por la seguridad de Puerto Rico

PLAN PARA LA RECUPERACIÓN DE DESASTRES PARA EL COMPONENTE ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1

30 de abril de 2008

Introducción al Plan 1

Objetivos 3

Políticas 4

Visión General del Plan 5

Sección 1 El Comité de Planificación 5

Sección 2 Servicios, Usuarios Principales, y Consideraciones Especiales 5

Sección 3 Procedimientos Generales para Interrupciones Potenciales 6

Sección 4 Políticas para Reducir Riesgos 6

Sección 5 Descripción del "Contingency Site" 6

Sección 6 Procedimientos para la Restauración en caso de un Desastre Mayor 6

Sección 7 Prueba y Mantenimiento del Plan de Contingencia 6

El Escenario del Plan de Contingencia

Ejemplo #1 Interrupción Parcial de los Servicios Computadorizados 7

Ejemplo #2 Interrupción Mayor de los Servicios 9

Ejemplo #3 Desastre Mayor afecta el Centro de Sistemas de Información (CSI)..10

Sección 1 El Comité de Planificación 12

1.1 Propósito 12

1.2 Organización y Planificación 12

1.3 Coordinador de Emergencias 15

1.4 Coordinador Alterno de Emergencias 16

1.5 Coordinador Externo de Emergencias y su Alterno 17

1.6 Uso de los Comités de Acción de Emergencias 18

1.7 Centro de Control de Emergencias 19

Sección 2 Servicios, Usuarios Principales y Consideraciones Especiales 20

2.1 Aplicación #1 (Nómina) 20

2.1.1 Descripción de la Aplicación 20

2.1.2 Itinerario de Producción y Procesamiento 21

2.1.3 Usuarios Principales 21

2.1.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones 22

2.1.5 Consideraciones de Equipo Especial 22

2.2 Aplicación #2 (Manejo de Nómina) 22

2.2.1 Descripción de la Aplicación 22

2.2.2 Itinerario de Producción y Procesamiento 24

2.2.3 Usuarios Principales 25

2.2.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones 25

2.2.5 Consideraciones de Equipo Especial 26

2.2.6 Otras Consideraciones Importantes 26

2.3 Aplicación #3 (Producción de Ordenes de Compra) 27

2.3.1 Descripción de la Aplicación 27

2.3.2 Itinerario de Producción y Procesamiento 28

2.3.3 Usuarios Principales 28

2.3.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones 28

2.3.5 Consideraciones de Equipo Especial 28

2.4 Aplicación #4 (Internet Security and Acceleration (ISA) Server 2004) 28

2.4.1 Descripción de la Aplicación 28

2.4.2 Itinerario de Producción y Procesamiento 29

2.4.3 Usuarios Principales 29

2.4.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones 30

2.5 Aplicación #5 (Exchange2003) 30

2.5.1 Descripción de la Aplicación 30

2.5.2 Itinerario de Producción y Procesamiento 31

2.5.3 Usuarios Principales 31

2.5.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones 31

2.6 Aplicación #6 (Oficina del Director y Subdirector Ejecutivo) 32
2.6.1 Descripción de la Aplicación 33
2.6.2 Itinerario de Producción y Procesamiento 33
2.6.3 Usuarios Principales 33
2.6.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones 33
2.6.5 Consideraciones de Equipo Especial 33
2.7 Aplicación #7 (Oficina del Asesor Jurídico) 33
2.7.1 Descripción de la Aplicación 34
2.7.2 Itinerario de Producción y Procesamiento 34
2.7.3 Usuarios Principales 34
2.7.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones 34
2.7.5 Consideraciones de Equipo Especial 34
2.8 Aplicación #8 (Programa de Comunicaciones y Educación Pública (PROCEP) 34
2.8.1 Descripción de la Aplicación 35
2.8.2 Itinerario de Producción y Procesamiento 35
2.8.3 Usuarios Principales 35
2.8.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones 35
2.8.5 Consideraciones de Equipo Especial 35
2.9 Aplicación #9 (Oficina de Seguridad) 36
2.9.1 Descripción de la Aplicación 36
2.9.2 Itinerario de Producción y Procesamiento 36
2.9.3 Usuarios Principales 36
2.9.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones 37
2.9.5 Consideraciones de Equipo Especial 38
2.10 Aplicación #10 (Oficina del Centro de Recepción de Llamadas) 38
2.10.1 Descripción de la Aplicación 39
2.10.2 Itinerario de Producción y Procesamiento 39
2.10.3 Usuarios Principales 39
2.10.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones 39
2.10.5 Consideraciones de Equipo Especial 39

2.11 Aplicación #11 (Oficina de Auditoria Interna) 40
2.11.1 Descripción de la Aplicación 41
2.11.2 Itinerario de Producción y Procesamiento 41
2.11.3 Usuarios Principales 41
2.11.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones 41
2.11.5 Consideraciones de Equipo Especial 41
2.12 Aplicación #12 (Producción de Ordenes de Compra) 41
2.12.1 Descripción de la Aplicación 41
2.12.2 Itinerario de Producción y Procesamiento 42
2.12.3 Usuarios Principales 42
2.12.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones 42
2.12.5 Consideraciones de Equipo Especial 42
2.12.6 Otras Consideraciones Importantes 42
Sección 3 Procedimientos Generales para Interrupciones Potenciales 43
3.1 Fuegos
3.1.1 Plan de Contingencia para Casos de Fuego 44
Prevención 44
Detección 45
Extintores de Fuego 45
Desalojo de las Facilidades 47
3.1.2 Procedimientos de Emergencia en Caso de Fuegos 48
Procedimientos a seguir en el Caso de Fuego 48
3.2 Interrupción de la Energía Eléctrica 50
3.3 Fallas en el Sistema de Telecomunicaciones 51
3.4 Inundaciones 52
3.4.1 Plan de Contingencia para Casos de Inundaciones 52
Prevención 52
Detección 52
Desalojo de las Facilidades 53
3.4.2 Procedimientos de Emergencia en Caso de Inundaciones 54
Metas 54

Procedimiento a seguir en Caso de Inundación 54
3.5 Fallas del Equipo Computadorizado 56
3.5.1 Servidores que apoyan el componente administrativo 57
3.5.2 Periferales y otro Equipo 58
3.5.3 Plan de Contingencia para Equipo Periferales - Oficina de Asuntos Fiscales de la JGS911 59
3.6 Fallas en los Programas "Software Failures" 62
3.7 Fallas de las Aplicaciones "Applications Failures" 64
3.8 Desastres Mayores 65

Sección 4 Políticas para Reducir Riesgos 66
4.1 Protección de la Información del Computador 66
4.1.1 Procedimiento para Resguardo 66
4.1.2 Procedimiento para Almacenar una Copia de Resguardo 67
4.1.3 Procedimiento de Restauración de Copia de Resguardo 67
4.2 Protección de la operación del Centro de Sistemas de Información 68
4.2.1 Seguridad Física 68
4.2.2 Seguridad de Acceso a los Servidores que dan apoyo a la Red Administrativa.....69
4.2.3 Seguridad del personal Tecnico que trabaja en el CSI 70
4.3 Protección de los Records Vitales 71
4.4 Resguardo de Datos, Equipo, Suministros y Documentación 72
4.5 Seguros 75

Sección 5 Descripción de "Contingency Site" 76
5.1 Localización y Contactos 76
5.2 Naturaleza del Acuerdo 76
5.3 Configuración de Máquinas y Facilidades 76
5.3.1 Configuración del equipo ubicado en el "contingency Site" 76
5.3.1.1 Equipo.....76
5.3.1.2 Periferales.....76

5.3.1.3 Unidad de Resguardo 76
5.3.1.4 Impresoras....76
5.3.2 Programación del Sistema 76
5.3.2.1 Sistema Operativos 76
5.3.2.2 Preprogramados o Productos 77
5.3.4 Facilidades de CSI del "Contingency Site" 77
5.3.4.1 Aire Acondicionado 77
5.3.4.2 Protección contra fuego 77
5.3.4.3 Área de Operaciones 77
5.3.4.4 Otras Facilidades....77
5.4 Facilidades para acomodar los Comités de Acción de Emergencias 77
5.4.1 Comité de trabajo de apoyo técnico....77
5.4.2 Características de Seguridad 78
5.5 Consideraciones sobre Itinerarios 78
5.5.1 Itinerario para realizar pruebas 78
5.5.2 Restricciones al itinerario de Pruebas 78
5.5.3 Horas en que los sistemas estarán operando en el "Contingency Site" 78
Sección 6 Procedimientos para la Restauración en Caso de un Desastre Mayor 79
6.1 Los Comités de Acción de Emergencias y sus Responsabilidades 79
6.1.1 Comité de Operaciones 80
6.1.2 Comité de Aplicaciones 81
6.1.3 Comité de Equipo Computadorizado 82
6.1.4 Comité de Facilidades Físicas y Ambiente 83
6.1.5 Comité Administrativo 85
6.2 Notificación a los Miembros del Comité de Planificación 86
6.3 Procedimientos Iniciales del Comité de Planificación 88
6.4 Activación del Centro de Control de Emergencias 90
6.5 Notificación a los Comités de Acción de Emergencias y a la alta Gerencia 91
6.6 Notificación a "International Safe Deposit" y a las Localizaciones

Externas a Utilizar para Implementar los Planes de Contingencia 92
6.7 Resumen de Guías 94
6.8 Procedimientos Específicos para las Contingencias en el Procesamiento de Datos 96
6.8.1 Procedimientos Iniciales a Implantar en el "Contingency Site" 97
6.8.2 Procedimiento de Coordinación Administrativa por parte del Comité Administrativo 99
6.8.3 Procedimiento para la Recogida de Materiales de Resguardo por parte del Comité de Operaciones 100
6.8.4 Procedimiento de Reunión y Coordinación de Todos los Comités de Acción de Emergencias 103
6.8.5 Procedimiento para la Recuperación por parte del Comité de Operaciones 105
6.8.6 Procedimiento para Recuperación de Trabajos en Progreso por Parte del Comité de Aplicaciones 107
6.8.7 Procedimiento para la Coordinación de los Usuarios por Parte del Comité de Aplicaciones 110
6.9 Procedimientos Específicos de Contingencia para los Usuarios 112
6.9.1 Procedimiento para la Coordinación de las Operaciones de los Usuarios por parte del Coordinador Externo 113
6.9.2 Operación de la Aplicación de Manejo de la Nomina.....114
6.10 Procedimiento para el Reemplazo del Centro de Datos 114
6.11 Procedimiento para Retornar a las Operaciones Normales 116

Sección 7 Prueba y Mantenimiento del Plan de Contingencia 118
7.1 Políticas y Procedimientos para Pruebas 118
Políticas 118
Procedimiento para Realizar Pruebas al Plan de Contingencia 119
7.2 Políticas y Procedimientos de Revisión y Actualización 121
Políticas 121
Procedimiento ra Revisar y Actualizar el Plan de Contingencia 122

ANEJOS

Sección 1

Anejo A Listas de Notificación en caso de Emergencias

- Anejo A.1 Números Telefónicos de Servicios de Emergencia
- Anejo A.2 Comité de Planificación - Lista de Notificación en caso de Emergencias
- Anejo A.3 Lista de los Comités de Acción de Emergencia
- Anejo A.4 Direcciones de los Miembros de los diferentes Comités

Sección 2

- Anejo B.1 Sección 5.15 (Pagos de nóminas) del manual de Procedimientos Operacionales de Asuntos Fiscales
- Anejo B.2 Manual de Procedimientos Operacionales – (SG) Servicios Generales Área de Compras

Sección 3

- Anejo C.1 Plan de Desalojo en Caso de Emergencias de la Junta de Gobierno del Servicio 911

Sección 4

- Anejo D.1 Procedimiento para hacer Copias de Resguardo (Backups) de todos los Sistemas
- Anejo D.2 Información del contrato de Internacional Safe Deposit "Backup Site" de Almacenamiento Externo
- Anejo D.3 Procedimiento para el movimiento de Medios Magnéticos de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 Centro de Sistemas de Información (CSI) a la Bóveda ubicada en las Facilidades de International Safe Deposit
- Anejo D.4 Procedimiento para realizar una restauración de los sistemas de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1
- Anejo D.5 Registro de Resguardo Control y Custodia de Medios Magnéticos
- Anejo D.6 Identificación del "Contingency Site"
- Anejo D.7 Seguros

Sección 6

Anejo E.1 Direcciones de los miembros de la Alta Gerencia

Anejo E.2 Hoja autorización para el privilegio de acceso a la bóveda de "International Safe Deposit"

Anejo E.3 Hoja autorizacion de acceso a la bóveda de "International Safe Deposit" en caso de un servicio de emergencia

Anejo E.4 Procedimientos operacionales-(f) Fiscalización área de pagaduría, contabilidad y presupuesto

Procedimiento operacionales (f) fiscalización área de nómina

EMERGENCIA

9-1-1

INTRODUCCION

OBJETIVOS

POLITICAS

VISION GENERAL DEL PLAN

Introducción al Plan

Este manual contiene el Plan de Contingencia para casos de desastres en:

Nombre de la Organización: Junta de Gobierno del Servicio 911 de Puerto Rico

Localización:

Calle Filipo de Planas Barrio Monacillos,
Río Piedras, Puerto Rico
Marginal Martínez Nadal, Entrada por Ferretería National Lumber.

Dirección Postal:

PO Box 270200
San Juan, PR 00927-0200.

Departamento Responsable: Centro de Sistemas de Información (CSI)

Servidores/Computadoras:

Servidores HP ProLiant ML570 G2 (3)
Servidor HP ProLiant ML570 G3 (1)
Servidores HP ProLiant ML350 G2 (2)
Desktop Computers HP Compaq d530 SFF (41)
Laptop Computers HP Compaq NC8000 (17)
Laptop Compaq NX 6310 (2)
HP Storageworks MSL 5000 Series Library (1)

Impresoras:

HP Color Laser Jet Modelo 5500dtn (5)
HP LaserJet 4200 dtns B/W (6)
OKI Microline 591 (1)
Ricoh Aficio CL7000 (1)
Lexmark T630 (2)
HP Officejet J5780 All-in-one (2)
HP Deskjet 3650 (2)
HP Deskjet 4050C (2)

Fax:

Sharp FO 5700 (1)

Aplicaciones Principales por prioridad:

1) ISA Server 2004
2) Exchange 2003
3) Peachtree
4) WorkForce (Time and Attendance) Version 4.3
5) Veritas Backup Version 9.1
6) Symantec System Console Antivirus
7) Websense Version 6.2
8) WUS

Objetivos

El objetivo principal de este Plan de Contingencia es ayudar a asegurar la continuidad en las operaciones del componente administrativo que se ejecutan a través de la red local (LAN), del Centro de Sistemas de Información (CSI), de la Junta de Gobierno del Servicio 911 (JGS911). El mismo provee las guías necesarias para recuperar con éxito los servicios automatizados luego de ocurrir un desastre.

Las metas específicas de este Plan relacionadas con una emergencia son:

1. Detallar el curso correcto de acción a seguir.
2. Reducir al mínimo la confusión, los errores y los gastos de la organización.
3. Promover una recuperación rápida y total de los servicios.

Los objetivos secundarios de este Plan son:

1. Reducir el riesgo de pérdida de servicios.
2. Proveer protección continua a los activos de la organización.
3. Asegurar la viabilidad continua de este Plan.

Políticas

La gerencia de la JGS911 es responsable de proteger los activos de la entidad. Por activos nos referimos a: empleados, propiedad física, información y records relacionados a la administración de la JGS911.

Las siguientes labores son específicas de la gerencia.

1. Identificar y proteger todos los activos asignados o ubicados en sus áreas de control.
2. Asegurar que todos los empleados entiendan su obligación de proteger los activos de la organización.
3. Implementar y promover políticas y procedimientos de seguridad que cumplan con la práctica generalmente aceptada y con las guías específicas establecidas en este Plan.
4. Identificar cualquier desviación de las prácticas de seguridad establecidas e indicar la acción correctiva.
5. Asignar responsabilidades para establecer, mantener, coordinar y probar el Plan de Contingencia.

Visión General del Plan

Este Plan de Contingencia contiene las instrucciones, políticas, organización e información necesaria para que la JGS911 se encuentre preparada para una emergencia que pueda afectar los servicios que ofrece el CSI. El Plan se divide en siete secciones principales. Dichas secciones son las siguientes:

Sección 1 El Comité de Planificación
Sección 2 Servicios, Usuarios Principales y Consideraciones Especiales
Sección 3 Procedimientos Generales para Interrupciones Potenciales
Sección 4 Políticas para Reducir Riesgos
Sección 5 Descripción del "Contingency Site"
Sección 6 Procedimientos para la Restauración en caso de un Desastre Mayor
Sección 7 Prueba y Mantenimiento del Plan de Contingencia

A continuación se presenta una breve introducción a cada sección del Plan:

Sección 1 El Comité de Planificación

En la primera sección se describe el procedimiento para organizar el personal que formará parte del Comité de Planificación. Este comité es responsable de preparar y mantener el Plan de Contingencia, dirigir las actividades de recuperación de desastres y asegurar la viabilidad del Plan.

Sección 2 Servicios, Usuarios Principales y Consideraciones Especiales

La sección número dos incluye la descripción de las aplicaciones críticas, la identificación de los usuarios y consideraciones especiales como: la configuración del equipo, el itinerario de producción CSI y el establecimiento de prioridades en la producción.

Sección 3 Procedimientos Generales para Interrupciones Potenciales

En esta sección se presentan las instrucciones a seguir en el caso de que ocurra algún evento menor que interrumpa los servicios que ofrece el CSI a la JGS911. Algunas interrupciones típicas son: incendios, interrupción de los servicios de energía eléctrica y fallas en la telecomunicación.

Sección 4 Políticas para Reducir Riesgos

En la cuarta sección se presentan las políticas diseñadas para reducir riesgos tales como:

a. Riesgo de que ocurra un desastre.

b. Riesgo de que un desastre provoque grandes daños.

c. Riesgo de que no puedan recuperarse las pérdidas provocadas por el desastre.

Sección 5 Descripción del "Contingency Site"

La sección número cinco contiene una descripción detallada del "Contingency Site". Se describen los requerimientos necesarios de las facilidades físicas en donde se va a crear el lugar de contingencia y todos los requerimientos asociados al uso de las mismas.

Sección 6 Procedimientos para la Restauración en caso de un Desastre Mayor

Esta sección presenta las instrucciones y procedimientos a seguir durante un desastre mayor. Se incluye la activación de procedimientos para emergencias, restablecimiento de las operaciones computadorizadas en el "Contingency Site" y la restauración de las operaciones luego de la recuperación del desastre.

Sección 7 Prueba y Mantenimiento del Plan de Contingencia

La sección número siete contiene las políticas y procedimientos necesarios para asegurar que el Plan permanezca viable mientras la organización evoluciona.

El Escenario del Plan de Contingencia

El escenario para la recuperación de un desastre envuelve tres fases: (1) la respuesta inicial de la Gerencia, (2) la implementación de Planes de Contingencia, y (3) la restauración de las operaciones. Aunque normalmente las tres fases se llevan a cabo en toda situación de recuperación de un desastre, las tareas y las personas envueltas varían de acuerdo a la naturaleza y magnitud de la emergencia.

A continuación se presentan tres ejemplos de recuperación los cuales permiten un mejor entendimiento de los pasos a realizar para lograr la recuperación después de un desastre. Además, los tres ejemplos muestran las diferencias en los pasos a seguir y el tiempo necesario para la recuperación dependiendo de la magnitud de la emergencia.

Ejemplo #1 - Interrupción Parcial de los Servicios Computadorizados

Secuencia a Seguir para Recuperarse de un Desastre	***Lapso de Tiempo Después del Fallo***
Interrupción Parcial de los Servicios Computadorizados (Ejemplo - Fallas en el equipo de comunicaciones las cuales afectan varias aplicaciones críticas)	0 hora
Fase 1 de la Recuperación	
Respuesta Inicial de la Gerencia de Operaciones:	
• Alternativas evaluadas para solucionar el problema	1 hora
• Interrupción de los servicios afectados	1.5 horas
• Decisión de Implantar acciones contingentes	1.5 horas

Secuencia a Seguir para Recuperarse de un Desastre	*Lapso de Tiempo Después del Fallo*
Fase 2 de la Recuperación	
Implantación de Planes de Contingencia	
• Notificación a Usuarios afectados.	1.5 horas
• Asignación de microcomputadoras de áreas menos críticas a los usuarios más afectados (los usuarios más afectados tendrán que ir a otros departamentos).	2.0 horas 3.0 horas
• Reconfiguración de las líneas de comunicación (equipo y programación).	3.0 horas
• Ajustes al itinerario de trabajo y procesamiento.	
Fase 3 de la Recuperación	
Restauración del servicio normal de Telecomunicaciones	
• Equipo reparado	24 horas
• Notificación a Usuarios afectados	24 horas
• Comunicación restaurada	25 horas

Ejemplo #2 - Interrupción Mayor de los Servicios

Secuencia a Seguir para Recuperarse de un Desastre	*Lapso de Tiempo Después del Fallo*
Interrupción Mayor de los Servicios (Ejemplo - Interrupción del Servicio Eléctrico por cinco días)	0 horas
Fase 1 de la Recuperación Respuesta Inicial del Comité de Planificación:	
• Notificar y organizar al Comité de Planificación	1 hora
• Interrupción de los servicios afectados	1.5 horas
• Decisión de Implantar acciones contingentes	1.5 horas
Fase 2 de la Recuperación Implementación de Planes de Contingencia	
• Notificar al "Contingency Site"	2.0 horas
• Activar el Centro de Control de Emergencias	3.0 horas
• Notificar y organizar los Comités de Acción de Emergencias seleccionados.	3.0 horas
• Preparar las cintas de resguardo, la documentación y todos los materiales necesarios.	3-5 horas
• Establecerse en el "Contingency Site".	4-12 horas
• Preparar las computadoras de contingencia para comenzar las operaciones.	8-24 horas
• Recuperar los trabajos perdidos.	12-48 horas
• Comenzar las operaciones (Posiblemente se limiten los servicios computadorizados según establecidos en el Plan de Contingencia).	12-48 horas

SE911-010A
Rev. 09/06

ORIGINAL SUPLIDOR
1ra Copia Asuntos Fiscales
2da Copia Compras - Servicios Generales
3ra Copia SE911-010A Viuda - Receptor Oficial

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1

Orden de Compra Bienes y Servicios

Número de Orden: **OC 08-057**

Fecha: Nov 16, 2007

Página: 1

FACTURAR A:

JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1
PO BOX 270200
SAN JUAN, PR 00927-0200

SUPLIDOR:

Número de licitador **66-0597375**

JR FAST DIGITAL PRINTING INC.
PO BOX 11985
SAN JUAN, PR 00922-1985

TELEFONO: 787-274-2635
FAX: 787-754-7242

ENVIAR A:

Calle Filipo De Plana Km 2.3
Bo Monacillo
Rio Piedras PR 00966

TELEFONO: (787) 273-3001
FAX: (787) 792-0061

SOLO SE RECIBIRAN ENTREGAS DE L-V DE 8:00am A 4:30pm

Válido Hasta	Ship Via	Partida	Términos	Importe Total
Dec 16, 2007	Courier	5117	Net 30 Days	$694.98

Descripción	Cantidad
1.(MILLAR) SOBRES BLANCOS #10 CON VENTANILLA, IMPRESOS	6
CON LOGO DE LA AGENCIA A TRES (3) COLORES Y LA DIRECCION	
POSTAL EN LETRAS NEGRAS	
NUM DE REQ: 08-054	
FECHA DE REQ: 26-OCT-07	
PROC: PR	
PETICIONARIO: A. PABON	
ENTREGA: 1-15 DIAS DRO	
	PT
	Req. 5-21-08

CERTIFICO QUE RECIBI LOS ARTICULOS PARA EFECTUAR SU ENTREGA A LA AGENCIA

FECHA | NUM. DE TABLILLA | FIRMA DEL CONDUCTOR

CERTIFICO QUE LOS ARTICULOS Y SERVICIOS INDICADOS FUERON RECIBIDOS SEGUN LO SOLICITADO EXCEPTO LO INDICADOS AL REVERSO

21/5/08 — FECHA | FIRMA DEL RECEPTOR

APROBADO POR: por NEYSHA I. FIGUEROA RIOS — FIRMA DEL DIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES

5-21-08 — FECHA

Se emite ésta orden de compra con el entendimiento de que el (la) proveedor (a) ha cumplido o cumplirá con las normas emitidas por ésta agencia (mediante documento por el cual se establecen las normas), las que le fueron suministradas.

Secuencia a Seguir para Recuperarse De un Desastre	*Lapso de Tiempo Después del Fallo*
Fase 3 de la Recuperación	
Restablecimiento de las operaciones del CSI:	
• Problemas solucionados en el CSI	5 días
• Probar las operaciones	5-7 días
• Transferir nuevamente las operaciones al CSI	5-6 días
• Normalizar las operaciones	6-7 días

Ejemplo #3 - Desastre Mayor afecta el Centro de Sistemas de Información

Secuencia a Seguir para Recuperarse de un Desastre	*Lapso de Tiempo Después del Fallo*
Desastre Mayor afecta el CSI (Ejemplo - Fuego de gran magnitud afecta CSI)	0 hora
Fase 1 de la Recuperación	
Respuesta Inicial del Comité de Planificación:	
• Notificar y organizar al Comité de Planificación	1 hora
• Identificar los daños sufridos	1.5 hora
• Decisión de Implementar acciones contingentes	2 horas
Fase 2 de la Recuperación	
Implementación de Planes de Contingencia:	
• Notificar al "Contingency Site"	2 horas
• Activar el Centro de Control de Emergencias	3 horas

Secuencia a Seguir para Recuperarse de un Desastre	*Lapso de Tiempo Después del Fallo*
• Notificar y organizar todos los Comités de Acción de Emergencias	
• Preparar las cintas de resguardo, la documentación y los materiales necesarios.	3 horas
• Establecerse en el "Contingency Site"	3-5 horas
• Preparar las computadoras de contingencia para comenzar las operaciones.	4-12 horas
• Recuperar los trabajos perdidos	8-24 horas
• Comenzar las operaciones (Posiblemente se limiten los servicios computadorizados según establecidos en el Plan de Contingencia).	12-48 horas 12-48 horas
Fase 3 de la Recuperación Comienzo de las operaciones en el nuevo Centro de Sistemas de Información:	
• Se establecen las facilidades del nuevo Centro de Sistemas de Información.	3-6 semanas 3-6 semanas
• Obtener e instalar el nuevo equipo computadorizado.	4-7 semanas
• Probar equipo nuevo en el CSI.	4-7 semanas
• Se transfieren las operaciones al nuevo CSI.	5-8 semanas
Las operaciones vuelven a funcionar normalmente.	

Sección 1 El Comité de Planificación

1.1 Propósito

El propósito del Comité de Planificación es establecer y dirigir los planes de acción a seguir durante la interrupción de los servicios computadorizados a causa de un desastre o una emergencia de mayor o menor magnitud. El Comité de Planificación se compone de un grupo de personas designadas las cuales, utilizando como guía este Plan (Plan de Contingencia para casos de Emergencia), se mantienen preparadas para cualquier emergencia que ocurra. Este grupo de personas es además responsable de dirigir las actividades de recuperación de desastres. Los objetivos del Comité de Planificación son los siguientes:

- Velar por la seguridad del personal
- Asegurar la protección de la propiedad
- Proveer para que se puedan continuar las operaciones del CSI

1.2 Organización y Planificación

El Comité de Planificación se compone de un Coordinador de Emergencias, un Coordinador Alterno de Emergencias, un Coordinador Externo de Emergencias y su alterno, los Líderes de los Comités de Acción de Emergencias y cualquier otra persona designada. En el Anejo A.2 se presenta el listado del personal designado a formar parte del Comité de Planificación.

Comité de Planificación

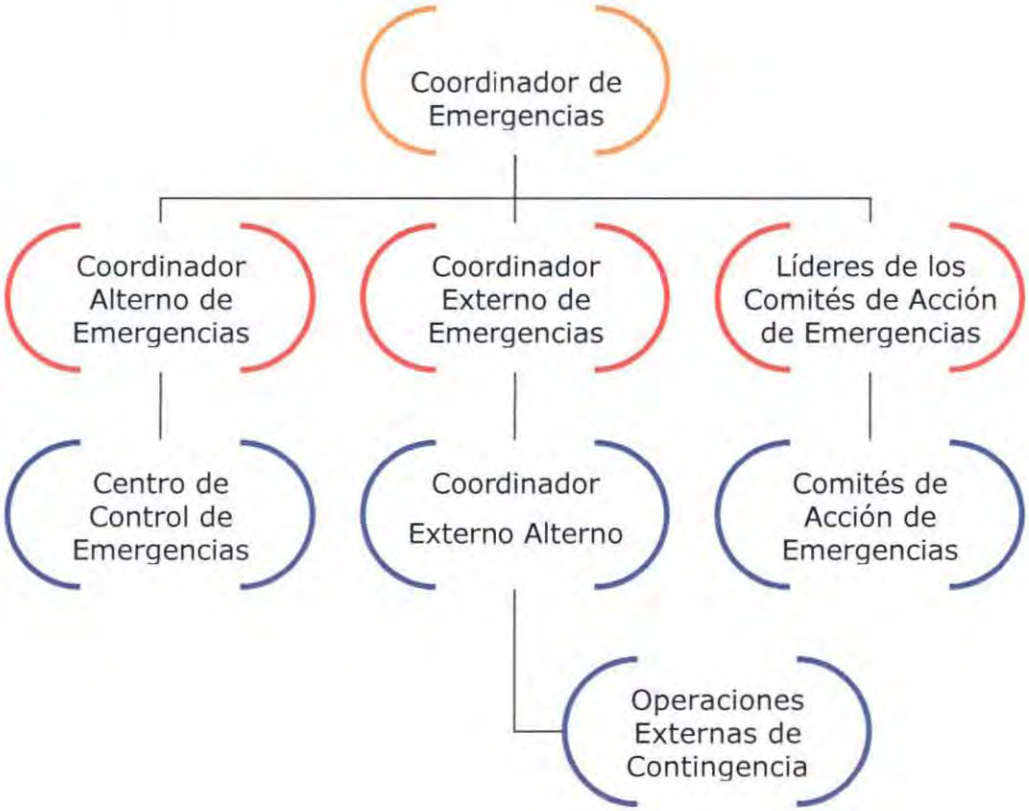
Las responsabilidades asignadas a los miembros del Comité de Planificación se añaden a las tareas que dichos empleados desempeñan normalmente. La asignación de tareas dentro del Comité de Planificación se basa en la competencia demostrada por los empleados en sus respectivas áreas de especialidad.

El Plan es administrado por el Coordinador de Emergencias y el Coordinador Alterno de Emergencias. El Coordinador Alterno también es responsable de mantener un Centro de Control de Emergencias. Los Comités de Acción de Emergencias ayudan a facilitar la solución de distintos tipos de situaciones de emergencia. Un Coordinador Externo

de Emergencias y su Alterno son designados para desastres que requieren un "Contingency Site".

Las responsabilidades de los coordinadores, las funciones de los Comités de Acción de Emergencias, los líderes de los comités y el propósito del Centro de Control de Emergencias, se discuten en las próximas sub-secciones. En el siguiente diagrama se presenta la jerarquía organizacional del personal a cargo de la organización e implementación de los planes de contingencia.

Jerarquía Organizacional para Casos de Emergencia



Comités de Acción de Emergencias

1.3 Coordinador de Emergencias

El Coordinador de Emergencias es responsable de desarrollar y coordinar el Comité de Planificación. Durante una situación de emergencia, esta persona activará y dirigirá todas las actividades hasta que la situación esté bajo control. El Coordinador Alterno sustituirá al Coordinador en su ausencia. Otras funciones del Coordinador de Emergencias son las siguientes:

- Revisar, evaluar y actualizar, al menos anualmente, el Plan de Contingencia para asegurarse de que se han considerado todas las posibles situaciones de emergencia. Además, debe corroborar que el Plan de Contingencia desarrollado para cada situación es apropiado.
- Como parte de las pruebas anuales (o más frecuentes) del Plan de Contingencia, el Coordinador debe asegurarse de que los Comités de Acción de Emergencias y otros empleados (incluyendo los nuevos) han recibido el adiestramiento necesario sobre planes y procedimientos de emergencia. Dichos procedimientos deben ser revisados tan frecuentemente como sea necesario.
- Realizar reuniones con el Coordinador Alterno, el Coordinador Externo y los Comités de Acción de Emergencias, según sea necesario.

- Mantener a los miembros del Comité de Planificación informados sobre todos los aspectos relacionados al Plan de Contingencia.
- Evaluar la disponibilidad y habilidad de cada Comité de Acción de Emergencias y analizar cuán apropiadas son las tareas que tienen asignadas.
- Mantener a la gerencia informada sobre el estado del Comité de Planificación y del Plan de Contingencia.
- Comunicar con prontitud a la Gerencia sobre el estado de las situaciones de emergencia.
- Mantener la comunicación necesaria con el Departamento de Bomberos, Departamento de Policía y otras organizaciones necesarias.

En el Anejo A.2 se identifica al Coordinador de Emergencias designado.

1.4 Coordinador Alterno de Emergencias

El Coordinador Alterno de Emergencias realizará las tareas del Coordinador en ausencia de éste. Además, debe realizar las siguientes labores:

- Asistir al Coordinador de Emergencias en la actualización del Plan de Contingencia y otros procedimientos de emergencia.
- Preparar programas de desalojo de emergencia para colocarlos en los tablones de edictos (*Bulletin Boards*) o para distribuirlos a los empleados.
- Actualizar la lista de nombres y números telefónicos de las siguientes personas:
    a. Coordinador Externo de Emergencias
    b. Miembros de los Comités de Acción de Emergencias
    c. Números telefónicos para casos de emergencia
- Activar y administrar el Centro de Control de Emergencias durante

una situación de emergencia.

- Mantener el Centro de Control de Emergencias adecuadamente equipado y listo para ser utilizado.
- Monitorear las pruebas al Plan de Contingencia y registrar su progreso, problemas y éxitos.

En el Anejo A.2 se identifica al Coordinador Alterno de Emergencias designado.

1.5 Coordinador Externo de Emergencias y su Alterno

El Coordinador Externo de Emergencias y su Alterno son responsables de ayudar y mantener los planes escritos a seguir en casos de emergencia que requieran mover las operaciones al "Contingency Site". Durante dichas situaciones el Coordinador Externo será responsable de dirigir las operaciones en el "Contingency Site" y de establecer la comunicación con la JGS911 a través del Centro de Control de Emergencias. En ausencia del Coordinador Externo, su alterno lo sustituirá.

Otras tareas de los Coordinadores Externos son las siguientes:

- Revisar y evaluar periódicamente el Plan de Contingencia para asegurarse de que todos los procedimientos relacionados al "Contingency Site" han sido considerados y preparados adecuadamente.
- Asegurarse de que los procedimientos de prueba incluidos en el Plan son apropiados.
- Conducir pruebas periódicamente al sistema computadorizado del "Contingency Site"
- Mantener procedimientos completos de prueba a las aplicaciones.
- Recomendar al Coordinador de Emergencias cualquier cambio o mejora al Plan.
- Mantener a la gerencia informada sobre el estatus del

"Contingency Site" y sobre cualquier cambio relacionado a los requerimientos o la planificación.

- Durante una emergencia que requiera la utilización del "Contingency Site", comunicar el estatus de las operaciones de emergencia a través del Centro de Control de Emergencias.
- Asumir las responsabilidades del Coordinador de Emergencias y su Alterno cuando éstos no puedan realizar sus labores.

En el Anejo A.2 se identifica al Coordinador Externo de Emergencias y su Alterno:

1.6 Uso de los Comités de Acción de Emergencias

Los Comités de Acción de Emergencias realizan funciones específicas durante una situación de emergencia y durante la recuperación posterior a la situación. Los comités y sus responsabilidades se definen en la sección 6. En el Anejo A.3 se identifican los líderes y miembros de los Comités de Acción de Emergencias.

En general, los líderes de los comités son responsables de las siguientes tareas:

- Revisar y evaluar periódicamente los planes a seguir en casos de emergencia, enfatizando en los siguientes aspectos:
  a. Responsabilidades del comité
  b. Precisión y el contenido de los procedimientos de recuperación.
  c. Cambios en el personal
  d. Disponibilidad de equipo, facilidades y servicios
- Recomendar al Coordinador de Emergencias cualquier cambio o mejora necesaria al Plan.
- Reclutar y adiestrar al personal para casos de emergencia y

mantener la pericia del mismo. Todos los miembros deben ser capaces de ejecutar sus deberes bajo situaciones de presión.

- Informar al Coordinador de Emergencias sobre cualquier asignación o cambio de personal en los Comités de Acción de Emergencias.

1.7 Centro de Control de Emergencias

De ocurrir un Desastre Mayor, se establecerá el Centro de Control de Emergencias. Desde allí se administrarán los procedimientos de recuperación y servirá de centro de comunicación entre los Coordinadores de Emergencias, los Comités de Acción de Emergencias y el resto del personal.

La administración del Centro de Control de Emergencias es responsabilidad del Coordinador Alterno de Emergencias.

- El Centro de Control de Emergencias se activará cuando ocurra un desastre mayor o cuando la seguridad del personal, el equipo y las facilidades se vean en peligro. El Coordinador Alterno será responsable de mantener listo y de activar el Centro de Control mientras que el Coordinador de Emergencias se encargará de dirigir las actividades y la comunicación desde dicho lugar.
- Cuando el Centro de Control esté en operación, los Coordinadores de Emergencias y los líderes de los Comités de Acción de Emergencias coordinarán sus labores con el Centro y lo mantendrán informado sobre el estatus y progreso.
- Si la situación amerita el cierre de las facilidades, desde el Centro de Control de Emergencias se comunicará la noticia a los empleados a través de la cadena de mando de la JGS911.
- En la sección 6.4 se identifica el Centro de Control de Emergencias y los lugares alterno.

Sección 2 Servicios, Usuarios Principales y Consideraciones Especiales

En esta sección se describen las aplicaciones críticas para la JGS911. Estas aplicaciones se deben mantener en operación durante una situación de emergencia. Para ello se deben seguir los procedimientos provistos en este Plan. Cada aplicación se describe en términos de qué se debe considerar durante la recuperación del desastre. Las aplicaciones están presentadas en orden de importancia para la JGS911. Para mayor información sobre las aplicaciones, refiérase a la documentación mantenida por el CSI.

Aplicaciones Críticas

2.1 Aplicación #1 – Nómina

Oficina de Asuntos Fiscales (Peachtree)

2.1.1 Descripción de la Aplicación

Procesamiento de la Nómina

El Sistema de Nómina realiza los cálculos de nómina, pagos de impuestos estatales, federales y municipales e imprime cheques de nómina para todos los empleados de la JGS911. La Oficina de Asuntos Fiscales es responsable de producir la nómina en forma bisemanal.

El desembolso de los fondos para nómina se hace en forma central por motivos de control y manejo del efectivo.

Para el bienestar de los empleados de la JGS911, es imperante que el procesamiento de nómina sea confiable y consistente. En el evento de un desastre, los empleados tendrán completo conocimiento de la situación. Aún así, la Agencia tratará por todos los medios de pagar a sus empleados a tiempo y sin falla en caso de tal evento.

Para cumplir con esta política, JGS911 tiene un plan de contingencia para la aplicación de Peechtree. El mismo permite procesar la nómina, al menos temporalmente, en un lugar designado para emergencias.

2.1.2 Itinerarios de Trabajo y Procesamiento

El proceso de nómina se realiza bisemanalmente y se imprimen los "vouchers" del Depósito Directo el martes antes del viernes de cobro y los cheques el jueves antes del viernes de pago.

Cada día programado para el procesamiento de la nómina, la Oficina de Asuntos Fiscales (la unidad de nómina) tiene que tener los datos de todas las transacciones completadas. Se reciben dos Listados de Retención:

1. Viernes a la semana que antecede al pago de nomina – hora 10:00am.
2. Jueves antes del día de pago a las 10:00am.

Los cheques y el registro de los cheques se entregan al Director de la Oficina de Asuntos Fiscales cuando la misma es completada.

El proceso para la ejecución de la nómina se realiza conforme la Sección 5.15 (Pagos de nóminas) del manual de Procedimientos Operacionales de Asuntos Fiscales que se adjunta como Anejo B.1.

2.1.3 Usuarios Principales

Oficina de Asuntos Fiscales

Sr. Cristino Morán Serrano	Director Asuntos Fiscales
Daisy Morales Villanueva	Auxiliar Fiscal II
Vivian González Silva	Contadora

2.1.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones

1. Laptop (1)
2. PC e impresora Láser
3. Calculadora
4. Pen Drive para Back up de la nómina
5. Software - Peachtree Versión 2005
6. Microsoft Office
7. Tablas de Impuestos
8. Listado de retención
9. Resguardo más reciente de la última nómina procesada

2.1.5 Consideraciones de Equipo Especial

N/A

2.2 Aplicación #2 –Manejo de Nómina

Oficina de Recursos Humanos

2.1.1 Descripción de la Aplicación

Funciones de la Oficina de Recursos Humanos

Esta oficina se encarga de realizar todas las transacciones técnicas relacionadas con el trámite de los diversos asuntos relacionados con la administración de los recursos humanos, tales como; Clasificación de los Puestos, Reclutamiento, Nombramientos, Adiestramiento, LSS, Reinstalaciones, Ascensos, Traslados y Descensos, Aumentos de Sueldo, Renuncias, Suspensiones de Empleo y Sueldo, Destituciones, Cesantías, etc.

Conforme a los objetivos de este plan, es importante señalar que la unidad de nóminas adscrita a la Oficina de Asuntos Fiscales se nutre

de la información que genera y suministra Recursos Humanos, para procesar los pagos correspondientes.

Áreas criticas de la Oficina de Recursos Humanos:

Registro de Empleados-Listado general informativo de todos los puestos del Servicio de Confianza y del servicio de carrera (ocupados y vacantes.) Incluye núm. de puesto, nombre del empleado, clasificación del puesto, escala salarial, código de la clase, sueldo básico de la escala, sueldo actual del empleado, fecha de nombramiento y comentarios adicionales concernientes al empleado o al puesto. Este Registro es de carácter confidencial y contiene valor técnico de gran envergadura y relevancia para la JGS911, OGP, ORHELA, Contralor. El Registro conlleva actualización continua. Este informe se encuentra en forma electrónica y en récord escrito.

Registro Electrónico de Asistencia -Récord electrónico del registro diario de asistencia del empleado. Requiere de la revisión continua. Puede requerir intervenciones de forma "manual" por parte de los directivos (encargados oficiales del sistema) en cada unidad de trabajo. Recurso de carácter confidencial. Contiene información crítica para proceder con el pago bisemanal de la nómina de los empleados. La actualización y verificación continua de este registro evita que se puedan incurrir en pagos indebidos. Es conveniente que este registro se mantenga en resguardo diario o por lo menos semanal. En caso de un desastre inminente, se debe contar al menos con el último récord de asistencia registrada para levantar de forma efectiva un registro manual de asistencia fidedigno que permita procesar los pagos de una nómina.

Expediente Oficial del Empleado-Contiene la relación de todos los cambios o trámites efectuados al empleado desde la oficialización de su nombramiento, sea con status irregular, transitorio, probatorio, regular o de confianza. Cada cambio está acompañado de los documentos requeridos para efectuar dicho cambio o trámite. Esta información se detalla en diversos formatos. Los más críticos son: **Notificación de Nombramiento y Juramento, irregular, transitorio, regular o de confianza**, **Informes de Cambio Especial e Informe de Cambio. Otros documentos relevantes son; Medidas Disciplinarias y Declaración Individual**.

El expediente es de carácter confidencial. Recursos Humanos es el único custodio de estos expedientes.

Otros documentos críticos son los Documentos de Nombramiento e Informes de Cambios en secuencia que evidencian oficialmente los cambios en sueldo referidos a la unidad de nómina. Estos documentos son importantes para el trámite y análisis de asuntos relacionados con los beneficios y servicios de la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados Públicos, ante la pérdida del expediente de asuntos de retiro como resultado de un desastre inminente.

2.2.2 Itinerario de Producción y Procesamiento

Registro de Empleados- Actualización continua, conforme surgen los siguientes datos. **Bajas,** producto de renuncias y destituciones- **Altas,** nombramiento de empleados- **Cambios Sueldo** producto de aumentos mediante convenio colectivo por Ley, aumento por servicios meritorios- **Cambios Clasificación,** producto de ascensos, reclasificaciones (afecta sueldo).

Registro Electrónico de Asistencia- Este registro es diario conforme a la jornada laboral del empleado. En caso de un desastre inminente se utilizará el récord de la última asistencia registrada para levantar un registro manual de asistencia que valide la oficialización y corrección de los datos para procesar los pagos. Requiere de los documentos oficiales correspondientes y la certificación del empleado y del supervisor.

Expediente Oficial del Empleado- Actualización continua, conforme surgen los cambios anteriormente descritos entre otros de menos relevancia. No obstante, todos producen un Informe de Cambio.

2.2.3 Usuarios Principales

Registro de Empleados y Expediente Oficial del Empleado

Judith Encarnación Figueroa	Directora de Recursos Humanos
Irma Yadira Suaréz Sánchez	Analista de Administración III

Registro Electrónico de Asistencia

Marilyn Fernández	Oficinista II

2.2.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones

1. Laptop (2)	Primera Laptop -Con el propósito de levantar **datos electrónicos de asistencia**- por lo menos del resguardo de la última nómina bisemanal. Segunda Laptop - Para utilizarla en la entrada de información concerniente a Recursos Humanos como por ejemplo el **Registro de**

	Empleados y para generar informes que surjan producto de la emergencia.
2. Impresora	Suministrar información inmediata

2.2.5 Consideraciones de Equipo Especial

Resguardo de Información

1. CD
2. USB (Pen Drive)

2.2.6 Otras Consideraciones Importantes

En caso de que el impacto del desastre impida el acceso al recurso tecnológico, deben tomarse las siguientes consideraciones:

1. Realizar un Resguardo bajo consideraciones de Confidencialidad.
   - Registro de Empleados- Última copia actualizada tangible. Periodo de actualización: cada seis (6) meses.
   - Expediente Oficial
     1. Almacenar documentos críticos del expediente personal (Proceso PDF) de cada empleado desde su nombramiento hasta el último informe de cambio oficializado. CD-PDF
     2. Confeccionar récord descriptivo de cada documento crítico a partir de su nombramiento hasta último informe de cambio oficializado que incluya fecha de efectividad y nombre de quién lo aprueba.
     3. Registro de Asistencia- Registrar la asistencia manual en el formulario correspondiente (Form. SE911-011). Para efectos de cuadre, llevar registro (tarjeta) manual, el cual constituirá el récord oficial mientras dure la emergencia

tanto para el personal Administrativo y del Centro de Recepción de Llamadas (CRL).

4. Copia de la última nómina de los empleados de Servicio de Confianza y de Carrera.

Otras Aplicaciones, servicios y documentos que se procesan a través de la red administrativa de la JGS911

Durante el proceso de entrevistas que se realizó para determinar las aplicaciones críticas que la Agencia debe considerar en este plan de contingencia, se recopiló información relevante (no necesariamente crítica) de otras aplicaciones, servicios y documentos importantes que la JGS911 debe considerar en la segunda etapa del plan (creación del *Contingency Site*). Dependiendo del presupuesto disponible para este propósito, algunas de las aplicaciones que siguen a continuación se podrían incluir en este plan de contingencia.

2.3. Aplicación #3 –Producción de órdenes de compra

Oficina de Servicios Generales

2.3.1 Descripción de la Aplicación

La Oficina de Servicios Generales actualmente utiliza el programado "Peachtree "Versión 2005", para la creación e impresión de la forma titulada (Orden de Compra Bienes y Servicios (formulario SE911-010 Rev. 09/03) del Manual de Compras, SOP #:SG-100. Véase anejo B.2

Durante una emergencia la preparación de órdenes de compra para alimentos, materiales, equipo y otros servicios puede constituir un servicio crítico para la JGS911

Al ser Peachtree el programado que se utiliza para la producción de la nómina, se recomienda que la opción para la preparación e impresión

de órdenes de compra se incluya como una aplicación crítica y forme parte de las aplicaciones que se van a mantener en el "Contingency Site".

2.3.2 Itinerario de Trabajo y Procesamiento

Según se requiera el procesamiento de órdenes de compra

2.3.3 Usuarios Principales

Neysha Figueroa	Directora de Servicios Generales
Glenda Ojeda	Agente Comprador
Angelina Estrada	Agente Comprador II

2.3.4 Equipo computadorizado y Telecomunicaciones

Teléfono Celular
Guía Telefónica
Fax
Acceso a Peachtree para crear e imprimir las órdenes de compra

2.3.5. Consideraciones de equipo especial

N/A

2.4 Aplicación #4

Internet Security and Acceleration (ISA) Server 2004

2.4.1 Descripción de la Aplicación

ISA Server 2004 es la herramienta que provee a la JGS911 el acceso seguro a la Internet y la protección avanzada a nivel de aplicaciones y red privada virtual (VPN).

El mismo protege la red del CSI en la JGS911, donde se utilizan aplicaciones de Microsoft, tales como Microsoft Outlook Web Access (OWA) y Servicios de Microsoft Internet Information Server (IIS),entre otros.

ISA Server 2004 contiene un servicio que provee seguridad a nivel de las aplicaciones, tanto internas como externas que posee la JGS911. Este servicio inspecciona los protocolos de Internet, tales como el Protocolo de Transferencia de Hipertexto (HTTP, Hypertext Transfer Protocol), que le permite detectar numerosas amenazas.

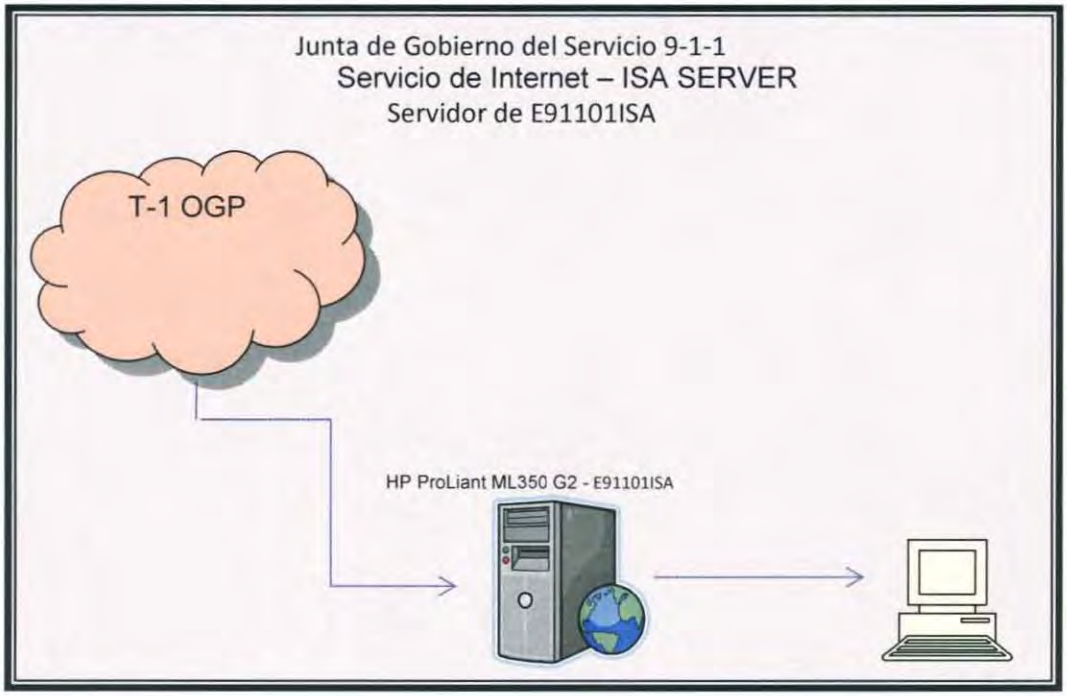
2.4.2 Itinerario de Producción y Procesamiento

Este servicio se ofrece los 365 días del año, 24 horas al día.

2.4.3 Usuarios Principales

Todos los usuarios de la Red Administrativa de la JGS911.

2.4.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones



2.5 Aplicación #5

Exchange 2003

2.5.1 Descripción de la Aplicación

Exchange 2003 es la herramienta que utiliza la JG911 para el manejo del correo electrónico a través de todos los usuarios de la red. La misma se utiliza para enviar y recibir correos electrónicos internos y externos. Actualmente es la tecnología más ampliamente usada dentro de la agencia.

Exchange 2003 permite a los usuarios de la red obtener acceso a las comunicaciones y mensajes de la Agencia y está diseñado para proveer mayor seguridad, disponibilidad y confiabilidad a la información procesada a través de este servicio por los usuarios.

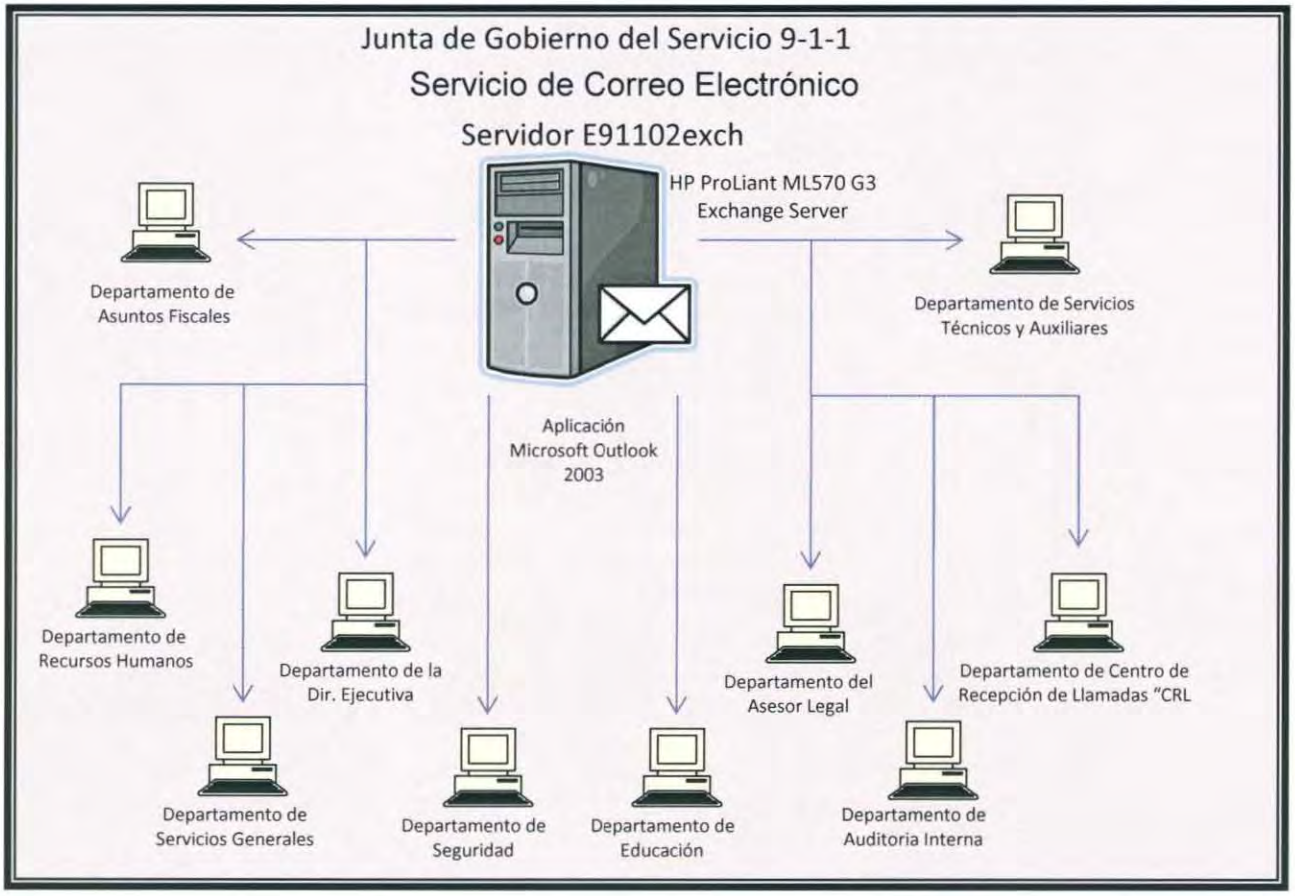
2.5.2 Itinerario de Producción y Procesamiento

Este servicio se ofrece los 365 días del año, 24 horas al día.

2.5.3 Usuarios Principales

Todos los usuarios de la Red de la JGS911.

2.5.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones



2.6 Aplicación #6

Oficina del Director y Subdirector Ejecutivo

Funciones de la Oficina

La Oficina Ejecutiva tiene la responsabilidad primaria de ejecutar la política pública del Sistema de Emergencias 9-1-1 según adoptada por la Junta de Gobierno y conforme a las facultades otorgadas por la Ley Núm. 144 del 22 de diciembre de 1994, según enmendada, conocida como "Ley para la Atención Rápida de Emergencias 9-1-1". Las funciones del Director Ejecutivo de la Agencia están contenidas en el Artículo 21 del Reglamento 5303 de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1. Estas funciones incluyen, entre otras, lo siguiente:

Administrar y representar la Agencia en todos los actos y contratos facultados por la ley.

Autoridad nominadora de la Agencia, que incluye entre otros, nombramiento de personal, administración del Plan de Clasificación y Retribución, implantación de medidas disciplinarias cuando fuese requerido, etc.

Administrar y controlar los fondos disponibles para la Agencia.

Planificar e implementar los servicios y tecnologías que estime conveniente y necesarios para la operación del Sistema 9-1-1 y para cumplir con sus responsabilidades. Estos incluyen la adquisición, instalación y operación de equipo, sistemas, materiales y servicios pertinentes para la operación del Centro de Recepción de Llamadas al 9-1-1.

Promover la integración de los servicios municipales de emergencia compatibles con los servicios estatales y que la Agencia considere conveniente integrar al 9-1-1.

2.6.1 Descripción de la Aplicación

Microsoft Office 2003 para preparar los informes que se indican en la sección de consideraciones de equipo.

2.6.2 Itinerario de Producción y Procesamiento

N/A

2.6.3 Usuarios Principales

Plan. Sandra C. Marrero Arroyo	Directora Ejecutiva
Lcdo. Edwin González Guzmán	Subdirector

2.6.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones

1. Computadora (1) y acceso a una impresora	Mantener Registro de los acuerdos de la JGS911

2.6.5Consideraciones de Equipo Especial

N/A

2.7 Aplicación #7

Oficina del Asesor Jurídico

Funciones de la Oficina

La Oficina del Asesor Jurídico está ubicada directamente bajo la Oficina de la Directora Ejecutiva. Aquí se llevan a cabo, entre otras, las siguientes funciones:

- Preparar todo tipo de contrato
- Preparar opiniones legales
- Preparar expedientes y recopilar evidencia para casos civiles

- Preparar expedientes y litigar casos administrativos
- Asesorar al Director Ejecutivo sobre la ley que crea la Agencia del 9-1-1 o cualquier otra área de derecho que sea pertinente o que se requiera.
- Orientación al personal sobre leyes y reglamentos.

2.7.1 Descripción de la Aplicación

Microsoft Office 2003 para preparar los informes que se indican en la sección de consideraciones de equipo.

2.7.2 Itinerario de Producción y Procesamiento

N/A

2.7.3 Usuarios Principales

Lcdo. Edwin González Guzmán	Asesor Legal

2.7.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones

1. Computadora (1) y acceso a una impresora	Preparación de informe de Casos Civiles y Administrativos del Servicio 9-1-1. Mantener el registro de los casos del Comité de Conciliación bajo el convenio colectivo de la agencia.

2.7.5 Consideraciones de Equipo Especial

N/A

2.8 Aplicación #8

Programa de Comunicación y Educación Pública (PROCEP)

Funciones de la Oficina

El Programa de Comunicación y Educación Pública (PROCEP) tiene la

encomienda de orientar a la ciudadanía sobre el uso correcto de la línea 9-1-1, su funcionamiento y la importancia en la prevención de emergencias. Además, es el enlace entre los Medios de Comunicación (prensa, radio, TV, etc.) y la Agencia. Toda la información que se divulga a través de los diferentes medios la canaliza el PROCEP.

2.8.1 Descripción de la Aplicación

Microsoft Office 2003 para preparar los informes de prensa y otros comunicados que se deben enviar por fax.

2.8.2 Itinerario de Producción y Procesamiento

N/A

2.8.3 Usuarios Principales

Sra. Carmen Santiago	Directora

2.8.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones

1. Computadora con Acceso a Internet (1)
2. Acceso a un fax y a una impresora
3. Teléfono
4. Radio portátil con baterías
5. Directorio Actualizado de los Medios de Comunicación y Agencias Gubernamentales.
En el peor de los escenarios con papel, lápiz o bolígrafo y un fax.

2.8.5Consideraciones de Equipo Especial

N/A

2.9 Aplicación #9

Oficina de Seguridad

Funciones de la Oficina

Realiza el monitoreo constante de todas las áreas funcionales de la Agencia. Es la oficina encargada de custodiar el sistema de acceso a las facilidades, el uso del sistema de cámaras de monitoreo, las llaves que permiten el acceso a las diferentes oficinas, almacenes, cuarto de lactancia, centro de sistemas de información y cualquiera otra creada para usos particulares como los salones de conferencia. Se encarga de solicitar mantenimiento para los equipos de seguridad instalados en la Agencia, asegurándose de que se cumpla con los requerimientos reglamentarios establecidos para dichos sistemas. Es responsable de tomar medidas de protección física para el personal de la Agencia mediante el establecimiento de normas y procedimientos que permiten cumplir con los requerimientos y las regulaciones establecidas por Ley como por ejemplo, la Ley ADA, Cuerpo de Bomberos, Departamento de Salud, Ley de protección ambiental, Ley de OSHA, etc.

2.9.1 Descripción de la Aplicación

Microsoft Office 2003 y acceso a una impresora para preparar normas y procedimientos y otros documentos.

2.9.2 Itinerario de Producción y Procesamiento

N/A

2.9.3 Usuarios Principales

Sr. Luis A. Flores Valle	Encargado de Seguridad y Coordinador Interagencial.

2.9.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones

El encargado de la seguridad administra un sistema (basado en una PC) que activa los sensores de control de acceso instalados en áreas críticas de la JGS911. El sistema además, mantiene un registro de las entradas y salidas a dichas áreas por medio de un sistema de control de acceso electrónico (basado en tarjetas) que tiene la Agencia.

Detector de Tarjeta

Tarjeta de
Control de Acceso

En una situación de emergencia este sistema debe estar disponible para activar cualquier control de acceso que por alguna razón se haya cerrado.

"Pull In" que activa
Sistema de Emergencia

"Switch" de Llave

"Switch" Numérico

Equipo y componentes del sistema de control de acceso:

Computadora Compaq Deskpro EN Series Procesador Intel Pentium 2 at 348 MHz 1 Discos Duros 20 GB 7,200K Dividido en 1 Particiones Total Memoria: 384 Mbytes en 2 DiMM DIMM 01 ..... 256MB DIMM 02 ..... 128MB
Sistema Operativo: Microsoft Windows XP Professional
Aplicaciones Instaladas: 1. Sistema de Seguridad que controla las puertas de Acceso SK-NET Versión 2.42 2. Symantec Client Security

2.9.5 Consideraciones de Equipo Especial

N/A

2.10 Aplicación #10

Oficina del Centro de Recepción de Llamadas

Funciones de la Oficina

El Centro de Recepción y Manejo de Llamadas (CRL) está ubicado directamente bajo la Oficina del Director Ejecutivo. Es el alma y corazón de la Agencia 9-1-1. Aquí se llevan a cabo, entre otras, las siguientes funciones:

- Recibir las llamadas del público (emergencia y no emergencia) y canalizarlas hacia las agencias de respuesta por medio de teléfono o radio comunicación.
- Fiscalización y monitoreo por parte de los supervisores de las llamadas.

- Generación de informes estadísticos básicos tales como número total de llamadas recibidas y desglose por categoría.
- Impresión y distribución de reporte de llamadas.

2.10.1 Descripción de la Aplicación

Microsoft Office 2003 y acceso a una impresora para la preparación de los itinerarios de trabajo de su personal, envío de comunicaciones electrónicas a través del correo electrónico y producir documentos utilizando el procesador de palabras. En caso de una emergencia, estas tareas las pueden ejecutar hasta en forma manual.

2.10.2 Itinerario de Producción y Procesamiento

Este servicio se ofrece los 365 días al año, las 24 horas al día.

2.10.3 Usuarios Principales

Sr. Normando Durán Lugo	Director del Centro de Recepción de Llamadas

2.10.4Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones

1. Laptop (1)	
2. Pen Drive (2)	Información de los horarios y el registro telefónico de los empleados.

2.10.5 Consideraciones de Equipo Especial

1. Telefonía Celular

2.11 Aplicación #11

Oficina de Auditoria Interna

Funciones de la Oficina

La Oficina de Auditoria Interna lleva a cabo, entre otras, las siguientes funciones:

- Realizar auditorías que cubren las siguientes áreas principales: Agencia 9-1-1, compañías telefónicas y agencias de respuesta.
    - Agencia 9-1-1: Se realizan exámenes de documentos de las distintas áreas tales como Finanzas, Compras, Recursos humanos, ect.
    - Compañías telefónicas: Se hace un análisis de las remesas. Se verifica con Finanzas si las remesas llegan en el periodo que indica la ley y por la cantidad correcta.
    - Agencias de respuesta: Examinan la utilización de los fondos otorgados a éstas y si van de acuerdo con lo que la ley dispone. Se pasa juicio sobre certificación de llamadas (se verifica muestra de la Agencia vs. documentación justificante). Estas auditorías se hacen de forma cíclica.
- Se efectúan intervenciones especiales tales como:
    - Investigación de confidencias
    - Asignaciones especiales de la Directora Ejecutiva
    - Investigaciones de pérdida de propiedad y mal uso de fondos o recursos.
    - Seguimiento a los Planes de Acciones Correctivas.
    - Se evalúan procedimientos, reglamentos y contratos internos.

- Se hacen recomendaciones de auditoría de cumplimiento.
- Se hacen pruebas de calidad al Sistema 9-1-1 llamando a los telecomunicadores.

2.11.1 Descripción de la Aplicación

MSOffice 2003 y acceso a una impresora para la preparación de informes, hojas de trabajo y presentaciones electrónicas.

2.11.2 Itinerario de Producción y Procesamiento

N/A

2.11.3 Usuarios Principales

Sr. Denis Rivera	Director de Auditoría Interna

2.11.4 Equipo Computadorizado y Telecomunicaciones

1. Laptop (1)	
2. Pen Drive (2)	Resguardar información crítica de la oficina.

2.11.5 Consideraciones de Equipo Especial N/A

2.12 Aplicación # 12

Sistema de grabación de llamadas 911 (tareas de tipo administrativo)

Funciones de la Oficina

Se dedica a procesar copias de llamadas que sean solicitadas por el Tribunal para su investigación.

2.12.1 Descripción de la Aplicación

La oficina utiliza un sistema automatizado llamado Freedom que permite la grabación de las llamadas que realizan los ciudadanos al Sistema 911.

2.12.2 Itinerarios de Trabajo y Procesamiento

Las grabaciones de llamadas se ejecutan las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días al año. Éste es un proceso que por Ley no se puede interrumpir. No se considera una aplicación crítica en este plan porque, de surgir una emergencia, el Sistema E911 tiene un Back up PSAP en las facilidades de la Policía de Puerto Rico en Hato Rey en donde se continúa la grabación de las llamadas de los ciudadanos.

2.12.3 Usuarios Principales

Sr. Caleb Cedeño	Técnico de Grabación
Ing. Gladys Rodríguez (Recurso Alterno).	Directora Servicios Técnicos y Administrativos. (No puede hacer duplicados de grabación.)

2.12.4 Consideraciones de Equipo

Una PC normal con un drive DVD RAM y una impresora blanco y negro.

2.12.5 Consideraciones de Equipo Especial

CD en blanco para hacer duplicados de las llamadas.

2.12.6 Otras Consideraciones Importantes

Documentos almacenados en el segmento H del disco duro de la PC que utilizada el encargado del sistema de grabaciones.

Se mantiene un resguardo de las llamadas en DVD en una bóveda externa en *Internacional Safe Deposit* en San Patricio Plaza.

En caso de una emergencia que no permita acceder a la PC, se podría ofrecer el servicio de Solicitud de Duplicado de Grabación por solicitud del Tribunal a través del sistema Freedom instalado en el Back up PSAP. De no estar disponible esta aplicación, no se podrá generar una búsqueda de las solicitudes del Tribunal.

Sección 3 Procedimientos Generales para Interrupciones Potenciales

En esta sección se presentan los procedimientos a seguir antes y durante una situación de emergencia que interrumpa el servicio computadorizado al componente administrativo de la JGS911. Dichos procedimientos permitirán una rápida y efectiva acción ante cada una de las posibles situaciones de emergencia.

Periódicamente se debe ofrecer orientaciones a los empleados para que se familiaricen con estos procedimientos y para indicarles sus responsabilidades en el caso de ocurrir alguna emergencia. El Coordinador de Emergencias debe planificar las orientaciones y establecer un itinerario para ofrecer las mismas.

Copia de este Plan de Contingencia se debe mantener en lugares claves y específicos para que puedan ser utilizadas como referencia cuando sea necesario. Los miembros del Comité de Planificación deben tener copia del Plan tanto en su trabajo como en su hogar. Véase Sección 1 Anejo A.2.

Recuerde, la existencia y continuidad de la JGS911 depende de sus activos. Para la JGS911 su activo más importante son sus empleados.

No se debe tomar riesgos en salvar otros activos cuando la vida de los empleados está en peligro.

3.1 Fuegos

3.1.1 Plan de Contingencia para Casos de Fuego

Prevención

1. Revisar todas las áreas del CSI, incluyendo debajo del piso falso, para determinar la existencia de material combustible. La herramienta para levantar el piso falso se encuentra en el CSI. Véase figura 3.1

Figura 3.1

2. Las áreas operacionales del CSI deben ser revisadas especialmente si el área va a quedar desocupada.
3. Todo personal nuevo debe recibir un adiestramiento sobre el Plan de Contingencia. El Coordinador de Emergencias determinará con qué frecuencia se revisará con todo el personal el plan a seguir en caso de ocurrir un fuego.
4. Se deben realizar inspecciones periódicas (se recomienda cada 12 meses) en el CSI y áreas relacionadas para revisar las conexiones eléctricas, los extintores de fuego, los detectores de humo, el sistema FM200, el UPS, el banco de baterías, los sistemas de enfriamiento etc.
5. No está permitido fumar en el CSI. Esta y otras áreas que contengan material combustible deben ser identificadas con anuncios de "**NO FUMAR**".

Detección

1. El CSI tiene un sistema de detección de fuegos "FM200". El sistema consiste de tres (3 detectores de humo localizados en el techo a una distancia de doce (12) pies cada uno y una alarma contra incendios. Véase figura 3.2. Si se detecta humo, la alarma sonará dentro del CSI. Además, se encenderá la bombilla identificada como "System Alarm" en el panel localizado al lado este de la puerta principal del CSI. Véase figura 3.3

Figura 3.2

Figura 3.3

2. El Sistema de detección de fuegos opera con electricidad y con batería. Semestralmente se deben realizar pruebas al sistema para determinar si está operando correctamente y si la batería aún tiene carga. Las pruebas se realizan por la compañía Fire Control, Corp. (Tel.787-793-6060 – 1044 J.T. Piñero Ave., Puerto Nuevo, PR 00920) contratada por la JGS911 para dar mantenimiento a estos sistemas.

Extintores de Fuego

1. Durante las revisiones periódicas al Plan de Contingencia para casos de fuego, se debe adiestrar a los empleados a usar los extintores de fuego. Además, el personal de mantenimiento y de seguridad de la JGS911, debe coordinar

al menos una inspección anual de los extintores. La figura 3.4 indica la localización de los extintores de fuego ubicados dentro del CSI.

Figura 3.4

2. Los extintores de fuego ubicados en el CSI pueden ser utilizados para fuegos que envuelvan papel u otros materiales y para extinguir fuegos de menor magnitud dentro de un equipo electrónico en el caso de que el sistema FM 200 no se haya activado.

3. De activarse el sistema FM 200 el personal debe abandonar el CSI y mantener sus puertas cerradas mientras sea posible para así evitar que el gas extintor del fuego salga y se reduzca su efectividad. Véase figura 3.5

Figura 3.5
Salida Gas
FM-200

Tanque Gas
FM-200

Botones de Activación
del Sistema FM-200

4. Un empleado puede intentar apagar un fuego si es pequeño y limitado a un solo equipo. Siempre se debe notificar la situación al Departamento de Bomberos y de ser necesario se debe desalojar el edificio inmediatamente.
5. ***No trate de ser un Héroe***. *Si el fuego presenta algún riesgo, abandone el edificio inmediatamente.*

Desalojo de las Facilidades

1. Si el fuego requiere el desalojo del edificio, se debe llamar inmediatamente al Departamento de Bomberos y notificarles la situación. Indicarles la dirección del edificio y la ubicación del lugar afectado por el fuego.
2. Notificar inmediatamente a la compañía dueña del edificio.
3. *Al desalojar el edificio,* ***NO UTILICE EL ELEVADOR***. Siga la ruta indicada en el Plan de Desalojo en Caso de Emergencias de la Junta de Gobierno del Servicio 911. En el Anejo C.1 se incluye copia de dicho Plan.
4. No es necesario llevarse medios magnéticos al desalojar el edificio. Una copia de resguardo reciente de todos los sistemas, archivos y bases de datos se encuentra disponible en el Lugar de Resguardo (Backup Site) externo que se encuentra en "Internacional Safe Deposit" ubicado en San Patricio Plaza. Dicha copia permitirá una rápida recuperación de las aplicaciones.

   Sin embargo, si es posible, se deben remover del lugar los documentos que el CSI identifique según su prioridad.
5. De ser posible, antes de desalojar el edificio se deben

apagar todos los equipos y las luces. Se notificará al encargado de seguridad para que proceda a apagar la sub estación eléctrica, que aparece en la figura 3.6.

Figura 3.6

3.1.2 Procedimientos de Emergencia en Caso de Fuegos

Metas

- Proteger la vida y salud de los empleados.
- Proteger los documentos, registros y datos esenciales.
- Minimizar los daños al equipo de procesamiento de datos y otras propiedades.

Los siguientes procedimientos deben colocarse junto a cada extintor de fuego ubicado en el CSI. Estos procedimientos se deben seguir en caso de que ocurra un fuego.

Procedimientos a seguir en el caso de Fuego

1. Llamar inmediatamente al Departamento de Bomberos. Número Telefónico del Departamento de Bomberos: Puerto Nuevo 787-783-2331 y DOE San Juan 787-754-1007. Indíqueles la dirección del edificio, el lugar afectado por el fuego y el tipo de fuego que es (papel, electricidad, etc.)
2. Si se dispone de tiempo suficiente, detener las operaciones

de todos los sistemas antes de desactivar la energía eléctrica.

3. Desactivar la energía eléctrica.
4. Apagar el "UPS" para desactivar la energía de todos los equipos y las luces conectadas a este sistema. Véase Figura 3.7

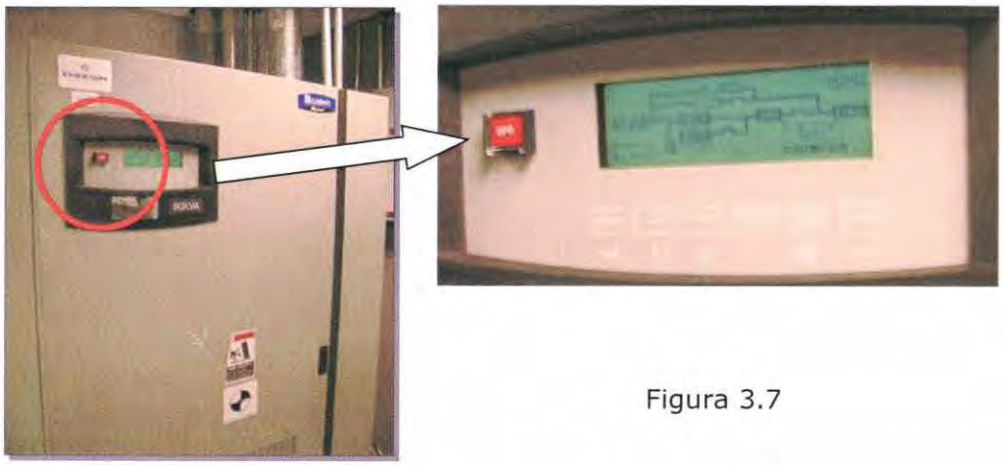


Figura 3.7

5. Si el fuego es de menor magnitud, ***LUEGO DE LLAMAR AL DEPARTAMENTO DE BOMBEROS***, use los extintores de fuego. Hale el gancho en el extintor de incendios. Apunte hacia la base del fuego y rocíelo haciendo un movimiento de lado a lado.

   La localización de los extintores de fuego ubicados dentro del CSI se presenta en la Figura 3.4.
6. Si el fuego requiere el desalojo del edificio y no ha sonado la alarma de incendios, notifique inmediatamente a la administración de la JGS911.

   Al desalojar el edificio, ***NO UTILICE EL ELEVADOR.*** Sigan la ruta indicada según definida en el Plan de Desalojo en

Caso de Emergencias del Edificio. En el Anejo C.1 se incluye copia de dicho Plan.

3.2 Interrupción de la Energía Eléctrica

Las interrupciones de la energía eléctrica ocurren normalmente por fallos del servicio de energía pública. Aunque en la mayoría de los casos la energía regresa en poco tiempo y la JGS911 disponible de un sistema alterno de energía eléctrica, es responsabilidad del Encargado de Seguridad de la JGS911, el comunicarse con la compañía de energía eléctrica para investigar lo sucedido cuando las interrupciones duren más de una hora.

Si se puede anticipar que la interrupción durará varios días, el Encargado de Seguridad debe informar a la dirección ejecutiva de la JGS911 para que se tomen las medidas necesarias con relación al mantenimiento de los sistemas de energía alterno que posee la JGS911 o en caso extremo, decidir si es necesario trasladar temporalmente las operaciones al "Contingency Site". De ser así, se debe notificar al Coordinador de Emergencias.

Si existen problemas de energía, aún cuando los servicios de energía eléctrica estén operando, se debe notificar a las siguientes personas:

- Director(a) Oficina de Servicios Técnicos y Administrativos
  Número Tel.: 273-3001 Ext. 226
- Encargo de la Seguridad
  Número Tel.: 273-3001 Ext. 273
- Autoridad de Energía Eléctrica
  Número Tel.: 787-772-5061

3.3 Fallas en el Sistema de Telecomunicaciones

Las fallas en el sistema de telecomunicaciones se pueden dividir en dos categorías:

1. Fallas en el Equipo

Cuando falla alguna pieza del equipo de telecomunicaciones, esta debe ser reparada o reemplazada, como se haría en el caso de fallo de cualquier otro equipo. Refiérase a la sección 3.5 para mas información sobre fallas al equipo computadorizado.

2. Averías en las líneas de comunicación

Las líneas de comunicación para la transmisión de datos y acceso al Internet pueden ocasionalmente experimentar averías que no permiten al CSI proveer a los usuarios del componente administrativo de la JGS911 el acceso al Internet, realizar transferencias electrónicas o acceder a información de otras agencias del gobierno relevante para la ejecución de sus funciones. Para estos casos el CSI notifica de dichas averías a las compañías telefónicas que ofrecen el servicio y a la División de Apoyo Tecnológico de la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) cuando la avería impide el acceso a Internet.

Lista de Suplidores de mantenimiento en orden de preferencia:

Nombre	Contacto	Número Telefónico
WorldNet	Sra. Luz Nieves	787-504-2382
Hewlett Packard	Help Desk	1-800-810-5133 1-877-232-0589
Puerto Rico Telephone Company	Network Operating Center (NOC) Sr. Edwin Medina	787-749-5500 787-390-6108

Oficina de Gerencia y Presupuesto (Servicio de Internet a la JGS911)	Sr. Juan González	787-977-9200 Ext.4211,4286

3.4 Inundaciones

3.4.1 Plan de Contingencia para casos de Inundaciones

Prevención

1. El diseño de las facilidades debe ser revisado por lo menos una vez al año por el Encargado de la Seguridad para identificar posibles riesgos de inundación que pudiesen afectar el área en donde se encuentra el CSI y el equipo periferal que forma parte del componente administrativo de la JGS911. Por ejemplo, uno de los objetivos de dichas inspecciones debe ser determinar si existe la posibilidad de que ocurran inundaciones provocadas por el piso del segundo piso o el techo.
2. Durante condiciones atmosféricas fuertes principalmente lluvia o huracán, el encargo de la seguridad, junto con el personal a cargo del mantenimiento del edificio deben inspeccionar las ventanas y el área del techo más cercano al CSI para tomar las medidas necesarias que permitan reducir el riesgo de alguna inundación.

Detección

1. La detección de agua dentro de las facilidades del CSI, particularmente bajo el piso falso, es muy importante para

prevenir golpes eléctricos, cortos circuitos y daños al equipo. Al momento de la preparación de este plan de contingencia, en las facilidades del CSI no se encuentra instalado ningún detector de agua. El personal a cargo de mantenimiento, en coordinación con el encargado de la seguridad debe realizar inspecciones periódicas con el propósito de observar si existe algún tipo de humedad en esta área. Estas inspecciones deben ser mandatorias después de una tormenta o huracán que haya afectado el área en donde se encuentran las facilidades físicas de la JGS911.

Desalojo de las Facilidades

1. Si la inundación requiere el desalojo del edificio, llamar inmediatamente a la compañía dueña del edificio para darle los detalles de la situación (que está pasando, en qué lugar, etc.).
2. Al desalojar el edificio, sigan la ruta indicada según definida en el Plan de Desalojo en Caso de Emergencias que se incluye en el Anejo C.2 de este plan de contingencia.
3. No es necesario llevarse medios magnéticos al desalojar el edificio. Una copia de un resguardo reciente de todos los sistemas se encuentra disponible en el "Backup Site" externo. Dicha copia permitirá una rápida recuperación de las aplicaciones.

   Sin embargo, si es posible, se deben remover del lugar los documentos que el CSI identifique según su prioridad.

4. Antes del desalojo se deben apagar todos los equipos y las luces conforme a los procedimientos que siguen.

3.4.2 Procedimientos de Emergencia en Caso de Inundaciones

Metas

- Proteger la vida y salud de los empleados
- Proteger los documentos, registros y datos esenciales
- Minimizar los daños al equipo de procesamiento de datos y otras propiedades
- Asegurar el fácil acceso a estos procedimientos

Procedimiento a seguir en Caso de Inundación

1. Llamar al dueño del edificio inmediatamente.
   - Nombre: Arrivea Inc.
     Persona Contacto: Hulvia Rodríguez
     Número de Teléfono: 787-627-0231
     Persona Contacto: Dr. Segundo Rodríguez
     Número de Teléfono: 787-509-2818

   - Llamar a la Autoridad de Energía Eléctrica e informar de la emergencia
     Persona Contacto: Ingeniero de Turno
     Número de Teléfono: 787-772-5061

2. Si la inundación no causa el riesgo de un golpe eléctrico, el personal a cargo del CSI debe apagar los sistemas antes de desactivar la energía eléctrica. Véase figura 3.8.

Figura 3.8

2.1 Si existe el riesgo de un golpe eléctrico, el personal a cargo del CSI debe apagar el UPS según se indica en la figura 3.7 de esta sección e informar al Encargado de Seguridad de la situación para que apague la subestación eléctrica y las dos plantas de energía eléctrica alterna que tiene el edificio de la JGS911. Estos equipos se encuentran en el área de estacionamiento del edificio como se puede observar en las fotografías que siguen en la figura 3.9.

Figura 3.9
Planta Auxiliar Alterna

Figura 3.9
Planta Principal

Figura 3.9
Sub Estación Eléctrica

4. Si el tiempo lo permite, haga todo lo posible para proveer protección al equipo del CSI. Si la inundación comienza a subir de nivel, cubra al equipo con un plástico fuerte. (Un rollo largo de plástico fuerte debe estar almacenado en el almacén para mantenimiento de la JGS911.
5. Si la inundación lo permite, los usuarios deben proteger su computadora e impresoras antes de abandonar el edificio.
   - Al desalojar el edificio, sigan la ruta indicada según definida en el Plan de Desalojo en Caso de Emergencias que se incluye en el Anejo C.2 de este plan de contingencia.

3.5 Fallas del Equipo Computadorizado

El equipo y la programación de los sistemas que apoyan el componente administrativo de la JGS911 tienen servicio de mantenimiento por:

Tipo de Equipo	Suplidor	Contactos	Núm.Telefónicos
Servidores	Hewlett Packard	Help Desk	1-800-810-5133 1-877-232-0589

Desktop	Hewlett Packard	Help Desk	1-800-810-5133 1-877-232-0589
Laptop	Hewlett Packard	Help Desk	1-800-810-5133 1-877-232-0589
Printer	Hewlett Packard	Help Desk	1-800-810-5133 1-877-232-0589
Equipo Multifuncional	Ricoh		

En muchas circunstancias, el equipo computadorizado puede ser reparado en un corto plazo, suficiente como para restaurar las operaciones rápidamente. Pero si el tiempo en que el equipo pudiese estar en reparación pudiese amenazar la ejecución de una aplicación crítica, el personal a cargo del CSI debe informar a la dirección ejecutiva de la JGS911 para que se decida si se activan los Comités de Acción de Emergencias correspondientes.

3.5.1 Servidores que apoyan el componente administrativo.

En el caso de que uno de los servidores que ejecutan una aplicación crítica estuviese fuera de servicio por un largo período de tiempo en el cual la aplicación crítica se debe ejecutar, el personal a cargo del CSI deberá considerar activar las operaciones en el "Contingency Site". En este caso, el problema debe ser considerado un desastre mayor y el Coordinador de Emergencias deberá notificar la activación de los procedimientos de Contingencia a los Comités de Acción de Emergencias correspondientes.