

Plan de continuidad

Sistema de registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones generales y ante mesas directivas de casilla de los partidos políticos y candidaturas independientes (**SRSSAR**)

Procesos Electorales Locales Ordinarios 2024-2025

Enero 2025

Contenido

Introducción	3
Glosario de Términos	4
Objetivo 5	
Objetivos Particulares	5
Alcance 6	
Estructura Organizativa	7
Grupo Coordinador (GC)	8
Grupo de Respuesta de Emergencia (GRE)	9
Grupo de Respuesta Técnica (GRT)	10
Equipo de Infraestructura (EI)	10
Equipo de Aplicaciones (EA)	11
Equipo de Comunicaciones (ECOM)	12
Equipo de Ambiente y Soporte en centros de datos (EAS).....	12
Equipo de Suministro de Energía (ESE)	13
Grupo de Procedimientos (GP)	14
Procedimientos de contingencia	15
Implementación del Plan de Continuidad	18
Fase de Respuesta	18
Fase de Recuperación y Reanudación	18
Identificación del evento	20
Evaluación de Emergencia	22
Declaración de Contingencia.....	25
Declaración de Contingencia Nivel 1	27
Declaración de Contingencia Nivel 2	27

Introducción

En la ejecución de proyectos, de manera general, se pueden enfrentar situaciones que perturban el desarrollo normal de los mismos para consumarlos. Para evitar que un proyecto se detenga ante situaciones imprevistas, **es necesario prever un plan de continuidad en el que se establezcan procedimientos a seguir** a fin de que se alcancen las metas planteadas. Dentro del plan referido se tienen que **contemplar las posibles situaciones o eventos que podrían afectar el desarrollo y consolidación del proyecto**; así como las acciones alternas que tendrán que desplegarse para lograr los objetivos planteados, en caso de que se materialice alguna de dichas situaciones.

Para el caso del procedimiento de registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones generales y ante mesas directivas de casilla (MDC) de los partidos políticos (PP) y candidaturas independientes (CI), **se han identificado situaciones que, de presentarse, podrían comprometer el proceso de acreditación y el cumplimiento**, por parte de los órganos subdelegacionales del INE, **de los objetivos del proyecto**.

Para ello es importante considerar las actividades que se llevarán a cabo durante el registro, la acreditación y las fechas y/o el periodo aprobado en el Modelo para la operación del Sistema de registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones generales y ante mesas directivas de casilla de los partidos políticos y candidaturas independientes para los Procesos Electorales Locales Ordinarios 2024-2025 y, en su caso, para los procesos extraordinarios que deriven de los mismos.

Derivado de la naturaleza propia de la actividad, la cual es fundamental para garantizar el derecho de los PP y CI de vigilar todas las actividades que realizan los órganos del INE durante el desarrollo de los Procesos Electorales, es importante establecer las medidas y los tiempos en que cualquier incidente (natural o humano) podría alterar el curso normal del Sistema de registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones generales y ante mesas directivas de casilla de los partidos políticos y candidaturas independientes (**SRSSAR**), poniendo en riesgo los derechos de vigilancia de los PP y CI.

Glosario de Términos

- **Contingencia:** evento que causa la indisponibilidad del SRSSAR.
- **Evento:** cambio significativo que puede afectar un componente o servicio del SRSSAR.
- **Emergencia:** asunto o situación imprevista que requiere de una especial atención y debe solucionarse lo antes posible.
- **Grupos de respuesta:** conjunto de personas encargadas de dar respuesta a la contingencia que se presente.
- **Incidencia:** situación que se produce en el transcurso de una actividad y que repercute en ella, alterándola o interrumpiéndola.
- **Riesgo:** probabilidad de que un efecto altere el procedimiento de registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones generales y ante MDC de PP y CI.
- **Situación:** conjunto de características que definen una circunstancia.

Objetivo

Elaborar un Plan de Continuidad para determinar las estrategias, procedimientos y acciones necesarias para, en su caso, llevar a cabo el restablecimiento y operación efectiva del procedimiento de registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones generales y ante MDC de PP y CI.

Objetivos Particulares

- Delimitar el evento que afecte la operatividad del procedimiento de registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones generales y ante MDC de PP y CI que ameriten la activación del Plan de Continuidad.
- Determinar los órganos, las figuras responsables y las acciones para activar el Plan de Continuidad.
- Establecer las temporalidades para activar el Plan de Continuidad.
- Dar a conocer las acciones a implementar dentro del Plan de Continuidad para resolver la contingencia que genere alguna afectación en el procedimiento de registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones generales y ante MDC, garantizando el derecho de los PP y CI.

Alcance

La siguiente Tabla, menciona las posibles situaciones o eventos que podrían alterar el curso normal del procedimiento de registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones generales y ante MDC de PP y CI, si se llegara a materializar el riesgo indicado en la misma:

Situación o evento	Escenarios			
	Indisponibilidad de servidores públicos	Indisponibilidad de infraestructura y servicios de TI	Indisponibilidad de instalaciones (Inmuebles)	Indisponibilidad de servicios contratados con proveedores
1. Desastres naturales y ambientales	√	√	√	
2. Enfermedades infecciosas (epidemias)	√			
3. Ataques cibernéticos		√		
4. Interrupciones en el suministro de energía		√	√	
5. Fallas o indisponibilidad en la infraestructura tecnológica (aplicaciones, telecomunicaciones y procesamiento de información)		√		√
6. Indisponibilidad de recursos humanos, materiales o técnicos.	√			
7. Interrupciones ocurridas en servicios prestados por terceros			√	√
8. Toma de las instalaciones por grupos activistas.			√	

En caso de que se materialice una contingencia, los tiempos promedio de respuesta se aluden en el apartado **Procedimiento de Contingencia** del presente documento; los tiempos máximos de interrupción se pueden visualizar en el apartado de **Declaración de Contingencia**.

El impacto del evento será cuantificado tomando en cuenta el número potencial de usuarios afectados.

Estructura Organizativa

Los Grupos de Respuesta, en caso de declararse una contingencia, estarán conformados por personal directivo y operativo de la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral (**DEOE**) y de la Unidad Técnica de Servicios de Informática (**UTSI**).

El objetivo principal de dichos grupos es coordinar la respuesta inmediata a cualquier contingencia que interrumpa la operación normal y toda actividad posterior relativa a la recuperación de las operaciones. Dichos Grupos de Respuesta estarán organizados con una estructura funcional, tal como se muestra en el siguiente esquema:

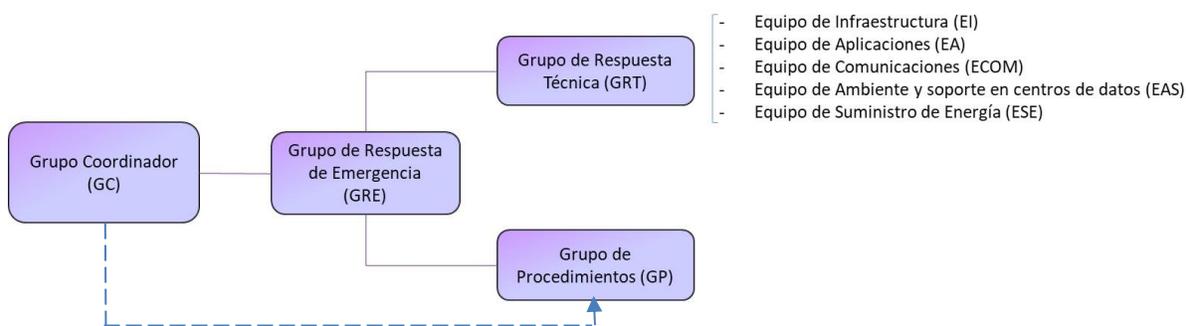


Figura 1. Estructura Funcional de los Grupos de Respuesta

El **Grupo de Respuesta de Emergencia (GRE)** será el primero en recibir notificación y evaluar el evento que se presente en las instalaciones, equipo y/o aplicaciones, este grupo debe notificar al **Grupo Coordinador (GC)** sobre el estado de la contingencia.

El **GC** será el responsable de evaluar el evento y activar el Plan de Continuidad que corresponda. Este grupo tiene el deber de instruir al **Grupo de Procedimientos (GP)** para coordinar las actividades necesarias para comunicar, recuperar y restaurar la operación en las juntas locales y distritales ejecutivas.

Por otra parte, el **Grupo de Respuesta Técnica (GRT)** conformado por diferentes equipos será el encargado de recuperar la infraestructura de cómputo, el ambiente operativo, los servicios de comunicaciones y la infraestructura eléctrica en el menor tiempo posible durante la contingencia presentada.

Cada Grupo tendrá una misión particular, con una serie de actividades a realizar durante y después de una contingencia; asimismo **se establecerán canales de comunicación constante entre el GC, el GRE y los demás Grupos de Respuesta** sobre la ejecución de las actividades.

Cuando alguna de las personas titulares de Grupo o equipo no se encuentre disponible en el momento de activación del Plan de Continuidad, será reemplazado por la persona que haya sido designada como Suplente. En aquellos casos en los que los equipos se conformen solo por dos integrantes, el segundo integrante suplirá al titular.

El número de integrantes que conforman los grupos (GC, GRE, GP y GRT) pueden contener tantos integrantes como sea necesario de acuerdo con el impacto del evento presentado.

Grupo Coordinador (GC)

Grupo responsable de evaluar el evento y activar el Plan de continuidad a través de la notificación que el GRE le proporciona ante una contingencia. Este grupo tiene el deber de instruir al GP para comunicar a los involucrados la activación del Plan y para ello se basará en la naturaleza específica del evento.

El **GC** no se involucra a detalle en las actividades, sin embargo, deberá estar informado de todo lo que acontece en el restablecimiento de la operación, durante el tiempo en que se realicen las actividades.

Este grupo está conformado por cinco integrantes como puede verse en la siguiente tabla:

Rol	Puesto / Función	Correo
Titular	Responsable de la DEOE	miguel.patino@ine.mx
Suplente	Responsable de la Coordinación General de la UTSI	josea.perez@ine.mx
Integrante	Responsable de la Dirección de Sistemas de la UTSI	ariadna.morales@ine.mx
Integrante	Responsable de la Dirección de Estadística y Documentación Electoral de la DEOE	daniel.flores@ine.mx
Integrante	Responsable de la Dirección de Operación Regional de la DEOE	gonzalo.rodriguez@ine.mx

Objetivo

Proveer las decisiones tácticas, de logística y operativas para la adecuada coordinación y supervisión de las funciones de los **Grupos de Respuesta**, además de ser el responsable de declarar, activar y finalizar el Plan de Continuidad.

Objetivos específicos

- Tomar decisiones referentes a la logística del Plan de Continuidad.
- Notificar a la Secretaría Ejecutiva sobre del evento que prevalece.

- Instruir al GP para que comunique a todas las partes involucradas en la contingencia, el estado de la situación presentada y, en su caso, la activación del Plan.
- Declarar, activar y finalizar los planes de recuperación ante una contingencia.
- Mantener contacto continuo con el Titular del GRE, antes, durante y después de la contingencia para conocer el evento que prevalece con las actividades de recuperación.
- Coordinar y supervisar que los integrantes de cada grupo realicen las actividades indicadas en las fases de recuperación.
- Asesorar a la Coordinación Nacional de Comunicación Social en la estrategia de comunicación.
- Declarar el inicio del Plan de Continuidad.
- Declarar la finalización del Plan de Continuidad.

Grupo de Respuesta de Emergencia (GRE)

El **GRE** está encargado de recibir la primera notificación y evaluar el evento que se presenta en las instalaciones, equipos y aplicaciones afectados, así como notificar el estado que prevalece al GC.

Este grupo está conformado por 10 integrantes:

Rol	Puesto / Función	Correo
Titular	Coordinadora de Atención a Usuarios (UTSI)	gabriela.sotoa@ine.mx
Suplente	Jefatura de Departamento de Atención y Seguimiento	julio.manzo@ine.mx
Integrante	Jefatura de Departamento de Análisis de Riesgos (UTSI)	antonio.galvan@ine.mx
Integrante	Subdirección de Estadística Electoral (DEOE)	oscar.escobedo@ine.mx
Integrante	Jefatura de Departamento de Sistemas de Cómputo (DEOE)	martha.castanon@ine.mx
Integrante	Subdirección de la I Circunscripción (DEOE)	juana.garcias@ine.mx
Integrante	Subdirección de la II Circunscripción (DEOE)	nancy.hernandez@ine.mx
Integrante	Subdirección de la III Circunscripción (DEOE)	luis.mendez@ine.mx
Integrante	Subdirección de la IV Circunscripción (DEOE)	isabel.delarosa@ine.mx
Integrante	Subdirección de la V Circunscripción (DEOE)	sandra.rangel@ine.mx

Objetivo

Evaluar el impacto del evento, tomando el control y mitigando los efectos que puedan ocasionar los mismos y mantener informados a los Grupos de Respuesta sobre el avance de la resolución del problema, escalando la toma de decisiones al GC.

Objetivos específicos

- Evaluar y determinar el impacto del evento, así como calcular y determinar la duración aproximada del mismo.
- Notificar al GC sobre del evento que prevalece.
- Coordinar a los Grupos de Respuesta en el desarrollo de las actividades del plan.
- Mantener informado al GC, del avance de las actividades realizadas.
- Identificar los registros vitales y proporcionar los recursos mínimos solicitados por los distintos grupos involucrados.
- Registrar las incidencias, tiempos y actividades que el Plan de Continuidad requiere, para mantener la correcta documentación del incidente.
- Informar y difundir las actividades contenidas en el Plan de Continuidad a los Grupos de Respuesta.

Grupo de Respuesta Técnica (GRT)

El **GRT** está conformado por el Equipo de Infraestructura (EI), el Equipo de Aplicaciones (EA), el Equipo de Comunicaciones (ECOM), el Equipo de Ambiente y Soporte (EAS) y el Equipo de Suministro de Energía (ESE); es el encargado de recuperar la infraestructura de cómputo, el ambiente operativo, los servicios de comunicaciones y la infraestructura eléctrica en el menor tiempo posible durante una contingencia.

Cada equipo de trabajo (EI, EA, ECOM, EAS y ESE) está conformado por tres o cuatro integrantes, sin embargo, el número de integrantes puede elevarse tanto como sea necesario de acuerdo con el impacto del evento presentado.

Equipo de Infraestructura (EI)

Se encarga de la recuperación de los equipos y la aplicación durante un evento de contingencia, así como de mantener informado al GRE del evento que prevalece, conformado inicialmente por dos integrantes:

Rol	Puesto / Función	Correo
Titular	Dirección de Operaciones de la UTSI	julio.rodriguez@ine.mx
Suplente	Subdirección de Administración de Sistemas de la UTSI	franklin.tapia@ine.mx
Integrante	Jefe de Departamento de Procesamiento y Almacenamiento UTSI	yaen.sanders@ine.mx
Integrante	Jefe de Departamento de Aplicaciones UTSI	luis.quiroz@ine.mx

Rol	Puesto / Función	Correo
Integrante	Jefe de Departamento de Base de Datos UTSI	sofia.hernandezs@ine.mx

Objetivo

Recuperar la infraestructura de cómputo que soporta la operación del procedimiento de registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones generales y ante MDC de PP y CI en el menor tiempo posible, durante un evento de contingencia.

Objetivos específicos

- Analizar la falla y/o incidente ocasionado por el evento de la contingencia y definir el tiempo estimado para su reparación.
- Contactar a los proveedores necesarios para la recuperación.
- Reestablecer el ambiente operativo de sistemas.
- Identificar en conjunto con el EA, las acciones a seguir para localizar la última información confiable, así como mantenerla disponible antes, durante y después de la declaración de la contingencia.
- Coordinar en forma conjunta con el EA la restauración de las aplicaciones necesarias.
- Documentar y actualizar las evidencias obtenidas de la contingencia.
- Mantener informado al GRE del avance de las actividades realizadas.

Equipo de Aplicaciones (EA)

El EA se encarga de coordinar las actividades de recuperación y restauración del SRSSAR. Cuenta inicialmente con tres integrantes.

Rol	Puesto / Función	Correo
Titular	Dirección de Sistemas de la UTSI	ariadna.morales@ine.mx
Suplente	Subdirección de Sistemas de Organización Electoral	rafael.fiore@ine.mx
Integrante	Subdirección de Estadística de la DEOE	oscar.escobedo@ine.mx

Objetivo

Recuperar y validar el ambiente operativo de la aplicación; ejecutar las actividades para la recuperación y sincronización de la información.

Objetivos específicos

- Analizar la falla y/o incidente ocasionado por el evento de la contingencia y definir el tiempo estimado para su reparación.
- Validar en forma conjunta con el EI, que la aplicación sea recuperada.

- Identificar en conjunto con el EI, las acciones a seguir para localizar la última información confiable y disponible previa a la declaración de la contingencia.
- Documentar y actualizar las evidencias obtenidas de la contingencia.
- Mantener comunicación con el GRE sobre el avance de las actividades.

Equipo de Comunicaciones (ECOM)

El **ECOM** define el tiempo estimado de recuperación analizando las posibles fallas y/o incidentes en la infraestructura de comunicación de la **RedINE**, así como proporcionar los servicios de comunicaciones que soporta la operación de la aplicación. Este equipo está conformado por dos integrantes:

Rol	Puesto / Función	Correo
Titular	Dirección de Operaciones de la UTSI	julio.rodriguez@ine.mx
Integrante	Subdirección de Comunicaciones de la UTSI	andres.diaz@ine.mx

Objetivo

Recuperar y proporcionar los servicios de comunicaciones para la RedINE, que soportan la operación de la aplicación del SRSSAR.

Objetivos específicos

- Analizar la falla y/o incidente ocasionado por el evento de la contingencia y definir el tiempo estimado para su reparación.
- Contactar al proveedor de comunicaciones y hacer los arreglos necesarios para el cambio de líneas y/o su implementación según se requiera.
- Probar y verificar las comunicaciones en ambos CRID.
- Restablecer las comunicaciones afectadas.
- Documentar y actualizar las evidencias obtenidas de la contingencia.
- Mantener informado al GRE del avance de las actividades realizadas.

Equipo de Ambiente y Soporte en centros de datos (EAS)

El **EAS** se encarga de la recuperación de los suministros de energía eléctrica, equipos de aire acondicionado, equipos de acceso y vigilancia en centros de cómputo de oficinas centrales. Este equipo de trabajo se encuentra conformado por tres integrantes:

Rol	Puesto / Función	Correo
Titular	Dirección de Operaciones de la UTSI	julio.rodriguez@ine.mx
Suplente	Subdirección de Soporte Técnico y Administración de Servicios de Cómputo UTSI	hector.trejo@ine.mx

Rol	Puesto / Función	Correo
Integrante	Jefatura de Departamento de Infraestructura Eléctrica y Soporte de Centro de Datos de la UTSI	bernardo.parra@ine.mx

Objetivo

Recuperar durante una contingencia el aire acondicionado, equipos de acceso y vigilancia en los centros de cómputo de oficinas centrales que soportan la operación del SRSSAR.

Objetivos específicos

- Analizar la falla y/o incidente ocasionado por el evento de la contingencia y definir el tiempo estimado para su reparación.
- Contactar a los proveedores necesarios para la recuperación.
- Restablecer el aire acondicionado y equipos de acceso y vigilancia en los centros de cómputo de oficinas centrales mediante las estrategias establecidas.
- Documentar y actualizar las evidencias obtenidas de la contingencia.
- Mantener informado al GRE del avance de las actividades realizadas.

Equipo de Suministro de Energía (ESE)

El **ESE** se encarga de la recuperación de los suministros de energía eléctrica durante una contingencia, así como de mantener informado al GRE del evento que prevalece. Este equipo de trabajo se encuentra conformado por tres integrantes:

Rol	Puesto / Función	Correo
Titular	Dirección de Operaciones de la UTSI	julio.rodriguez@ine.mx
Suplente	Subdirección de Soporte Técnico y Administración de Servicios de Cómputo UTSI	hector.trejo@ine.mx
Integrante	Jefatura de Departamento de Infraestructura Eléctrica y Soporte de Centro de Datos de la UTSI	bernardo.parra@ine.mx

Objetivo

Recuperar durante una contingencia la infraestructura eléctrica que soporta la operación del SRSSAR.

Objetivos específicos

- Analizar la falla y/o incidente ocasionado por el evento de contingencia y definir el tiempo estimado para su reparación.
- Definir el tiempo estimado de reparación de la falla eléctrica.
- Contactar a los proveedores necesarios para la recuperación.

- Restablecer el suministro de energía eléctrica mediante las estrategias establecidas de respaldo de energía.
- Documentar y actualizar las evidencias obtenidas de la contingencia.
- Mantener informado al GRE del avance de las actividades realizadas.

En la tabla siguiente se presenta un resumen de las actividades que realizará cada equipo de acuerdo con el evento de contingencia detectado:

CIRCUNSTANCIA O ANOMALÍA	EI	EA	ECOM	EAS	ESE
Recuperación de Infraestructura de cómputo	X	X			
Recuperación y restauración del SRSSAR	X	X			
Recuperación del Servicio de comunicaciones de la RedINE			X		
Recuperación de la energía eléctrica				X	X
Recuperación del aire acondicionado				X	X
Recuperación del equipo de acceso y vigilancia de centros de cómputo en oficinas centrales				X	

Grupo de Procedimientos (GP)

El **GP** coordina las actividades necesarias para comunicar, recuperar y restaurar la operación en las Juntas Distritales Ejecutivas (JDE) y Juntas Locales Ejecutivas (JLE) derivado de alguna contingencia. Este grupo se encuentra conformado por tres integrantes.

Rol	Puesto / Función	Correo
Titular	Dirección de Operación Regional de la DEOE	gonzalo.rodriguez@ine.mx
Suplente	Subdirección de la I Circunscripción de la DEOE	juana.garcias@ine.mx
Integrante	Subdirección de la II Circunscripción de la DEOE	nancy.hernandez@ine.mx

Objetivo

Resolver en el menor tiempo posible la contingencia que se haya presentado en alguna JDE, JLE y/u oficinas centrales.

Objetivos específicos

- Consolidar, evaluar y validar la información que se reciba con respecto a las contingencias que se presenten durante la operación.
- Establecer en forma conjunta con los Grupos de Respuesta la estrategia para dar atención a los incidentes que puedan presentarse durante la operación del programa.
- Definir el tiempo estimado de la reparación de la falla en alguna de las JDE o JLE, con el apoyo de los Grupos de Respuesta.

- Comunicar por instrucción del GC a todas las partes involucradas en la contingencia, el estado de la situación presentada y en su caso la activación del Plan.
- Mantener comunicación con el GRE sobre el avance de las actividades.
- Aplicar el proceso de recuperación acorde con la contingencia.

Procedimientos de contingencia

Con el objetivo de conocer y documentar las actividades a realizar en caso de que se presente algún evento que impacte en la operación del programa, las diferentes áreas involucradas en el proyecto realizan una revisión de los diversos riesgos que pudieran presentarse durante la operación.

De los riesgos identificados, se generan los procedimientos correspondientes en caso de que se presente alguna de las siguientes incidencias, mismos que están disponibles en “Anexos del Plan de Continuidad SRPPyCI”:

a) *Indisponibilidad de infraestructura*

Infraestructura de Comunicaciones

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falla del ruteador. ✓ Falla del Firewall. ✓ Falla del Balanceador. ✓ Falla del switch. ✓ Falla de enlaces de CCO primario ✓ Falla de enlaces en juntas ejecutivas 	Procedimiento específico: “Continuidad de Infraestructura de Comunicaciones”
--	---

Servidores y Bases de Datos

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falla en servidor de Aplicación. ✓ Falla en servidor de Base de Datos. ✓ Falla en acciones para servidores físicos y virtuales. ✓ Falla en SAN (Storage Area Network) 	Procedimiento específico: “Continuidad en Infraestructura de Procesamiento y Almacenamiento”
--	--

Infraestructura Eléctrica

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falla en la alimentación de energía eléctrica. ✓ Falla interna del UPS. ✓ Sobre-frecuencia, sub-frecuencia de la entrada. ✓ Advertencia de alta temperatura. 	Procedimiento específico: “Continuidad de Infraestructura Eléctrica”
---	--

Aire Acondicionado

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falla en la alimentación de energía eléctrica. ✓ Falla interna del equipo de Aire Acondicionado. 	Procedimiento específico: “Continuidad, Falla en Equipos de Aire Acondicionado de Precisión”
---	---

Sistema Contra Incendios

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falla tablero de control ✓ Falla en detectores y/o supresores ✓ Falla en el cabezal del tanque ✓ Falla en botón de aborto ✓ Falla en supresión automática ✓ Falla en supresión manual 	Procedimiento específico: “Continuidad en el Sistema Contra Incendios”
--	---

Centro de cómputo

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desastres naturales y ambientales. ✓ Indisponibilidad de recursos humanos, materiales o técnicos 	Procedimiento específico: “Procedimiento de Failover”
---	--

b) Indisponibilidad de servicios de TI

SRSSAR

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de solicitudes, sustituciones y acreditación en caso de Indisponibilidad del SRSSAR. 	Procedimiento específico: “Continuidad del Registro sustituciones y acreditación de Representaciones Cuando el Sistema no se Encuentra Disponible”
---	---

Ataques de Ciberseguridad

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incidentes en materia de seguridad informática. 	Procedimiento específico: “Respuesta a incidentes de seguridad informática”
---	--

c) Indisponibilidad de operación del servicio

Indisponibilidad de funcionarios electorales

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desastres naturales y ambientales. ✓ Enfermedades infecciosas (epidemias). ✓ Indisponibilidad de recursos humanos, materiales o técnicos. 	Procedimiento específico: “Respuesta a Indisponibilidad del Funcionariado Electoral”
---	---

Indisponibilidad de instalaciones (Inmueble)

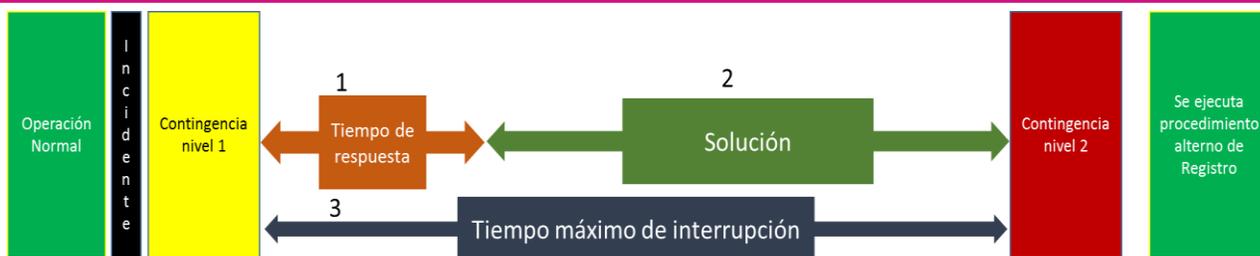
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desastres naturales y ambientales; ✓ Interrupciones en el suministro de energía; ✓ Indisponibilidad de recursos humanos, materiales o técnicos; ✓ Interrupciones ocurridas en servicios prestados por terceros; o ✓ Toma de las instalaciones por grupos activistas. 	Procedimiento específico: “Continuidad cuando se presente indisponibilidad de instalaciones (inmuebles)”
--	--

Una vez identificado el evento y el procedimiento específico por utilizar, es importante conocer los tiempos promedios de respuesta una vez que se ha notificado la contingencia.

Dicha información se muestra en la tabla siguiente de acuerdo con el nivel e impacto del evento:

Nivel/Impacto	Nacional	Estatal	Distrital
Alto	1 hora	2 horas	4 horas
Medio	2 hora	4 horas	6 horas
Bajo	4 horas	6 horas	10 horas

Es importante señalar que en la tabla anterior no se han considerado los tiempos máximos de interrupción del registro de solicitudes, sustituciones y acreditación durante los periodos críticos señalados en el apartado de Declaración de Contingencia en la página 24 de este documento, para mayor detalle de los tiempos involucrados en el Plan se presenta la siguiente imagen.



1. Periodo en que se lleva a cabo el diagnóstico del incidente o evento ocurrido y se prepara la solución.
2. Plazo durante el cual se busca solucionar el incidente o evento ocurrido.
3. Lapso máximo tolerable de suspensión de las actividades.

Implementación del Plan de Continuidad

La implementación del Plan de Continuidad está dividida en:

Fase de Respuesta

Incluye las actividades a realizar inmediatamente después de que se ha identificado una contingencia. Esta fase comprende la evaluación del impacto del evento, la contención y el seguimiento de ésta hasta su conclusión, o bien la declaración de contingencia.

Fase de Recuperación y Reanudación

Incluye las actividades necesarias para la recuperación de la aplicación y servidores del Instituto afectados, una vez activado el Plan de Continuidad y declarada la contingencia.

La respuesta inicial en caso de ocurrir algún evento que ponga en riesgo la continuidad del registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones será **ACTIVADA** una vez que el GRE sea informado.

Y **TERMINARÁ** cuando se determine que el evento no amenaza el registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones.

Es importante que el GRE sea notificado tan pronto como sea posible, considerando que cualquier empleado puede notificar al grupo si es necesario. Cabe señalar que todos los empleados son responsables de notificar a su jefe inmediato o superior de cualquier evento que impacte o pudiera impactar la operación del registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones.

En el caso particular de las JDE, el reporte de eventos que afecten directamente la continuidad del procedimiento de registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones generales y ante MDC de PP y CI, debe hacerse en primera

instancia a los responsables de la Vocalía del Secretario Distrital (VSD), quien a su vez de manera conjunta con el responsable de la Vocalía Ejecutiva Distrital (VED) y después de haber evaluado la situación, de considerarlo necesario, inmediatamente lo harán del conocimiento de la JLE que corresponda para que ésta por medio del Centro de Atención a Usuarios (CAU) de cuenta al GRE.

Las fuentes externas como lo son servicios de emergencia y proveedores pueden ser involucradas en la alerta inicial y durante el proceso de notificación. Una vez informados del evento, el jefe inmediato es responsable de seguir los procedimientos de escalamiento estándar del problema descrito a continuación.

Identificación del evento

En oficinas centrales

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1		Inicio del Procedimiento.
2	Cualquier empleado	Identifica un evento que puede impactar la operación del registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones y notifica a su superior inmediato. Eventos significativos de emergencia: Incendio, Humo, Alarma. Amenaza de bomba, Amenaza de bloqueos. Inundación. <i>La seguridad personal es primordial, por lo que se deben seguir las indicaciones del personal de Protección Civil.</i>
3	GRE	Decide si el evento es: <ol style="list-style-type: none"> Evento Tecnológico de Información: Disponibilidad en los servidores y/o aplicación crítica, red y/o enlaces de comunicación, energía eléctrica, aire acondicionado y/o sistemas de enfriamiento Evento de seguridad física en las instalaciones. ¿El evento es tecnológico? Sí - ir al paso 4 No - ir al paso 5
4	Cualquier empleado	Contacta al Titular del GRE: ir al paso 6
5	Cualquier Empleado	Contacta a personal de Protección Civil y seguir las indicaciones de éste. ¿Se contactó exitosamente? Sí - ir al paso 11 No –Insistir hasta lograrlo
6	Titular del GRE	Contacta a los miembros restantes del GRE y les informa del evento que prevalece.
7	GRE	Evalúa el evento y determina si se requiere la comunicación con los Grupos de Respuesta para informarles del evento. ¿Se requiere comunicación con los Grupos de Respuesta?

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		Sí - ir a Fase "Evaluación de Emergencia" No - ir al paso 8
8	GRE	Toma acciones apropiadas para atender el evento.
9	GRE	Genera el soporte documental del evento de contingencia.
10	Titular del GRE	Notifica del evento al GC.
11		Fin del procedimiento.

En las juntas distritales ejecutivas

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1		Inicio del Procedimiento.
2	Cualquier empleado	<p>Identifica un evento que puede impactar la operación del registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones y notifica al VSD.</p> <p>Eventos significativos: Incendio, Humo, Alarma Amenaza de bomba, Amenaza de bloqueos. Inundación. Bloqueo o toma de instalaciones. Incidencias con la infraestructura tecnológica.</p> <p><i>La seguridad personal es primordial, por lo que se deben seguir las indicaciones del personal de Protección Civil.</i></p>
3	VED y VSD	<p>Comunican la situación al JLE y deciden e identifican si el evento es:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tecnológico de Información: Disponibilidad en los servidores y/o aplicación crítica, red y/o enlaces de comunicación. 2. Bloqueo o toma de instalaciones. 3. Evento de seguridad física en las instalaciones. <p>¿El evento es tecnológico o de bloqueo o toma de instalaciones? Sí - ir al paso 5 No - ir al paso 4</p>

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4	VED y/o VSD	Active las brigadas de Protección Civil y siga las indicaciones de éste. ¿Concluyó la emergencia? Sí - ir al paso 12 No – Ir al paso 5
5	VED y VSD	Se informa a la JLE por el medio disponible y espera indicaciones para rehabilitar el registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones.
6	JLE	Informa al CAU para que reporte al GRE.
7	Titular del GRE	Contacta a los miembros restantes del GRE y les informa del evento que prevalece.
8	Titular del GRE	Evalúa el evento y determina si se requiere la comunicación con los Grupos de Respuesta para informarles del evento. ¿Se requiere comunicación con los Grupos de Respuesta? Sí - ir a Fase “Evaluación de Emergencia” No - ir al paso 9
9	GRE	Toma acciones apropiadas para conducir el evento.
10	GRE	Genera el soporte documental del evento de contingencia.
11	Titular del GRE	Notifica del evento al GC.
12		Fin del procedimiento.

Evaluación de Emergencia

Cuando el GRE determina que el impacto de la contingencia es potencialmente significativo, informa inmediatamente al GC para evaluar el evento y decidir si se escala a la fase de Declaración de Contingencia. El GC notifique al GRE para que instruya al GRT y de vista al GP de la activación del Plan de Continuidad. En este momento se debe iniciar con la identificación de proveedores y clientes para notificar la posible contingencia.

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1		Inicio del Procedimiento.
2	GRE	Evalúa el evento de emergencia y los hechos relevantes del evento, considerando como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> - Descripción del evento - Activos Afectados - Estimación de la duración del evento - Posible solución

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
3	GRE	<p>Decide entre <i>esperar</i>, <i>declarar contingencia</i> o <i>terminar el evento</i>.</p> <p>Si es <i>esperar</i>. - Todavía no se determina si la infraestructura de TI se verá afectada por el evento. Se debe informar al Centro de Cómputo Primario, de una posible contingencia e identificar los posibles respaldos a requerir. No es necesario notificar al resto de los Grupos de Respuesta.</p> <p>Si es <i>declarar contingencia</i>. - Es claro que el evento impacta directamente al sistema informático y es necesario establecer el nivel de contingencia e ir a la Fase de Declaración de Contingencia para <i>activar el DRP</i> y declarar la contingencia.</p> <p>Si es <i>terminar</i>. - El evento ha terminado y el Centro de Cómputo Primario tiene la capacidad de operar normalmente.</p> <p>¿Cuál es la decisión? Esperar - ir al paso 4 Declarar Contingencia - Ir al paso 12 Terminar - Ir al paso 11</p>
4	Titular del GRE	Notifica al GC respecto al evento identificado, así como los pasos a seguir.
5	Titular del GRE	Asigna actividades de seguimiento para monitorear el evento al resto de los integrantes del GRE.
6	GRE	Establece el tiempo para la siguiente actualización del estatus del evento. (Se recomienda en lo posible sea cada 10 minutos, la ejecución del paso 2.- "Evaluar el evento de contingencia y los hechos relevantes del evento").
7	GRE	Actualiza y documenta las decisiones tomadas.
8	GRE	Comunica las decisiones y los siguientes pasos a los miembros titulares de cada Grupo de Respuesta.
9	GRT	El titular de cada equipo notifica al personal operativo del evento de contingencia, así como la situación que prevalece para que se tomen las acciones pertinentes.

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
10	GRE	Realiza la evaluación de la infraestructura para verificar la capacidad de operar normalmente. Instalaciones: Energía eléctrica Aire acondicionado y sistemas de enfriamiento Sistema telefónico Seguridad de acceso físico Personal: Suficiente personal para operar normalmente Tecnología de Información: El hardware requerido para las operaciones Los sistemas y aplicaciones Equipos de comunicaciones
11	GRE	Decide si termina el evento. ¿El evento ha finalizado? Sí - Ir al paso 14 No - Ir al paso 12
12	GRE	Establece el nivel de contingencia que se va a declarar: Nivel 1: - Se mantienen las operaciones en todas las sedes - Los Grupos de Respuesta se mantienen en alerta - Se monitorea el impacto - Se identifican los posibles respaldos a requerir - Se preparan para una posible declaración de Nivel 2 Nivel 2: - Se da aviso de que se ha presentado un evento y se utilizaran los respaldos necesarios para operar con el procedimiento alternativo, en tanto se procede con la restauración de la Infraestructura Tecnológica.
13	GRE	Notifica al GC la decisión de ir a la Fase de “Declaración de Contingencia”. Ir a actividad 15
14	Titular del GRE	Termina la Fase de “Evaluación de la Emergencia” y el registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones regresa a la operación normal.
15		Fin del Procedimiento.

Declaración de Contingencia

Esta fase comienza cuando el GRE determina que el evento impactará las operaciones del registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones y es necesario activar el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP). Cuando el GRE y el GC decidan declarar una contingencia, también deben establecer el nivel de la misma de acuerdo con la siguiente tabla que indica los periodos críticos, impacto y tiempos máximos de interrupción del servicio que serán la guía para determinar si se activa el Plan:

Escenario	Proceso	Periodo	Tiempo máximo de interrupción	Impacto
Indisponibilidad de instalaciones o de Servidores públicos	Durante el registro	Desde el inicio y hasta 5 días previos a la conclusión del proceso	48 horas	<i>Por JDE</i>
		Durante el quinto y cuarto día previos a la conclusión del proceso	24 horas	<i>Por JDE</i>
		Durante el tercer día previo a la conclusión del proceso	12 horas	<i>Por JDE</i>
		Durante el segundo día previo a la conclusión del proceso	6 horas	<i>Por JDE</i>
		Durante el último día de conclusión de proceso	2 horas	<i>Por JDE</i>
	Durante las sustituciones	Desde el inicio y hasta 2 días previos a la conclusión del proceso	6 horas	<i>Por JDE</i>
		Durante el último día de conclusión del proceso	2 horas	<i>Por JDE</i>
Indisponibilidad de infraestructura y servicios de TI (infraestructura Eléctrica)	Durante el registro	Desde el inicio y hasta 5 días previos a la conclusión del proceso	48 horas	<i>Por JDE</i>
		Durante el quinto y cuarto día previos a la conclusión del proceso	24 horas	<i>Por JDE</i>
		Durante el tercer día previo a la conclusión del proceso	De 0 a 6 horas	<i>Por JDE</i>
		Durante el segundo día previo a la conclusión del proceso	3 horas	<i>Por JDE</i>
		Durante el último día	2 horas	<i>Por JDE</i>
	Durante las sustituciones	Desde el inicio y hasta 2 días previos a la conclusión del proceso	6 horas	<i>Por JDE</i>

Escenario	Proceso	Periodo	Tiempo máximo de interrupción	Impacto
		Durante el último día de conclusión del proceso	2 horas	Por JDE
Indisponibilidad de infraestructura y servicios de TI (Infraestructura de comunicaciones)	Durante el registro	Desde el inicio hasta 5 días previos a la conclusión de los procesos	De 12 a 24 horas	Por JDE
		Durante el quinto y cuarto día	De 6 a 12 horas	Por JDE
		Durante los últimos tres días	De 0 a 6 horas	Por JDE
	Durante las sustituciones	Desde el inicio y hasta 2 días previos a la conclusión del proceso	De 0 a 6 horas	Por JDE
		Durante el último día de conclusión del proceso	2 horas	Por JDE
Indisponibilidad de infraestructura y servicios de TI (SRSSAR)	Durante el registro	Desde el inicio hasta 5 días previos a la conclusión del proceso	De 12 a 48 horas	Por JDE
		Durante el quinto y cuarto día	De 8 a 12 horas	Por JDE
		Durante los últimos tres días	De 0 a 6 horas	Por JDE
	Durante las sustituciones	Desde el inicio y hasta 2 días previos a la conclusión del proceso	De 0 a 6 horas	Por JDE
		Durante el último día de conclusión del proceso	2 horas	Por JDE

Nivel 1

Se mantienen las operaciones del registro de representaciones en su mayoría, el SRSSAR funciona, los Grupos de Respuesta se mantienen en alerta, se monitorea el impacto, se notifica de una posible contingencia e identifican los posibles respaldos a requerir y se preparan para una posible declaración de Nivel 2.

Nivel 2

Ocurre un incidente dentro de los 5 días previos al cierre del registro y al periodo de sustituciones. Las últimas 24 horas de la etapa de registro o de sustituciones es de extrema urgencia.

Durante la declaración de contingencia nivel 2 todos los Grupos de Respuesta son contactados para que se ejecuten las actividades en el ámbito de sus atribuciones.

La fase de declaración de contingencia termina cuando el evento de interrupción es resuelto por el GRE y por el GC o cuando el registro de representaciones ha sido restaurado en su totalidad.

Declaración de Contingencia Nivel 1

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1		Inicio del Procedimiento.
2	GRE	Notifica al GC el evento que prevalece y la necesidad de declarar la contingencia.
3	GC y GRE	Notifican a los Grupos de Respuesta la declaración y nivel de contingencia.
4	GRE	Establece una periodicidad para la actualización y notificación del estatus del evento al GC.
5	GC	Notifica internamente el estatus del evento.
6	GRE	Notifica a todos los grupos, a las JLE y JDE, la declaración y nivel de contingencia.
7	GRE	Realiza las actividades necesarias para el uso y recuperación de la aplicación o sistema crítico de registro de representaciones afectado; o en su caso, las acciones necesarias para garantizar que el o los órganos subdelegacionales afectados puedan concluir el procedimiento de registro de solicitudes, sustituciones y acreditación de representaciones generales y ante MDC de PP y CI.
8	GRE	Identifica los respaldos que pueden ser requeridos para activar el procedimiento alterno.
9	GRE	Corrobora que los respaldos se encuentren.
10	GRE	Establece una agenda para revisiones periódicas y toma la decisión de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuar en el nivel de contingencia: Monitoreo del evento. 2. Escalar al Nivel 2. 3. Terminar la declaración de contingencia: Notificar a todas las partes involucradas.
11		Fin del Procedimiento.

Declaración de Contingencia Nivel 2

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1		Inicio del Procedimiento.
2	GRE	Notifica al GC el evento que prevalece y la necesidad de declarar la contingencia.
3	Titular del GRE	Notifica a los Titulares de los Grupos de Respuesta la declaración y nivel de contingencia.
4	GRE	Establece un horario para la actualización y notificación del estatus del evento al GC.
5	GRT y GP	Notifican a sus integrantes la declaración y nivel de contingencia y la infraestructura a recuperar.
6	GRE	Contacta a las JDE y JLE, para notificar la contingencia, los equipos y aplicaciones a restaurar, así como la verificación de los respaldos (sincronización) de información necesaria.
7	EI, EA y ECOM	Ejecutan los procedimientos para la restauración del registro de representaciones.
8	EI	Notifican a los proveedores de la aplicación de los procedimientos y suministran información referente a ella.
9	EI, EA y ECOM	Siguen las instrucciones del responsable del Centro de Cómputo para recuperar la aplicación de registro de representaciones y equipos.
10	GRE	Comienza el proceso de documentación del evento para monitorear problemas que se presenten durante el proceso de recuperación de la aplicación o Sistema.
11	GRE	Establece una agenda para revisiones periódicas y así tomar la decisión de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuar con el nivel de contingencia: Monitoreo del evento 2. Terminar la declaración de contingencia: Notificar a todos los involucrados
12		Fin del procedimiento.