



Resolución Jefatural

N° 127-2022-ONP/JF

APRUEBA PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP)

Lima, 21 de junio de 2022

VISTOS:

El Memorando N° 507-2021-ONP/OGR, del 29 de diciembre de 2021, de la Oficina de Gestión de Riesgos; el Memorando N° 1415-2021-ONP/ORI, del 5 de noviembre de 2021; el Memorando N° 212-2022-ONP/ORI, del 7 de marzo de 2022, que adjunta el Informe N° 0023-2022-ONP/ORI.CI, del 4 de marzo de 2022, de la Oficina de Relaciones Institucionales y, el Informe N° 054-2022-ONP/OPG, del 16 de marzo de 2022, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y, el Informe N° 223-2022-ONP/OAJ, del 29 de marzo de 2022, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastre (SINAGERD), se establece que el SINAGERD es un sistema interinstitucional, sinérgico, descentralizado, transversal y participativo, que tiene por finalidad identificar y reducir los riesgos asociados a peligros o minimizar sus efectos, así como evitar la generación de nuevos riesgos, y preparación y atención ante situaciones de desastre mediante el establecimiento de principios, lineamientos de política, componentes, procesos e instrumentos de la Gestión del Riesgo de Desastres;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 028-2015-PCM, se aprueban los Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa de las entidades públicas en los tres niveles de Gobierno;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 138-2017-GG/ONP, se aprueba el Plan de Gestión de Crisis para la Gestión de la Continuidad Operativa de la Oficina de Normalización Previsional, el cual tiene como objetivo general articular las acciones de comunicación y validar los protocolos que resulten necesarios para garantizar la ejecución del Plan de Contingencia, con el fin de proteger la vida humana y restablecer la operatividad de los procesos críticos;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 083-2021-ONP/JF, se aprueba el Plan de Continuidad Operativa de la Oficina de Normalización Previsional, el que señala en su numeral 6.32 que el Sistema de Gestión de Continuidad Operativa desarrollado en el precitado Plan comprende, entre otros, el Plan de gestión de crisis, que contiene protocolos de comunicación entre los miembros del Grupo de Comando, con el personal identificado como clave y sus suplentes, elaboración de árboles de llamadas o de contactos u otros

mecanismos que permitan la comunicación inmediata ante la activación del Plan de Continuidad Operativa.

Que, mediante Memorando N° 1415-2021-ONP/ORI, del 5 de noviembre de 2021, complementado con el Memorando N° 212-2022-ONP/ORI, del 7 de marzo de 2022, que adjunta el Informe N° 0023-2022-ONP/ORI.CI, del 4 de marzo de 2022, la Oficina de Relaciones Institucionales, en atención a lo solicitado por la Oficina de Gestión de Riesgos conforme al Memorando N° 507-2021-ONP/OGR, del 29 de diciembre de 2021, sustenta la actualización del Plan de Gestión de Crisis para la Gestión de la Continuidad Operativa de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), el cual contiene las herramientas necesarias para articular acciones de comunicación frente a situaciones de desastre que puedan interrumpir su normal operatividad;

Que, mediante Informe N° 054-2022-ONP/OPG, del 16 de marzo de 2022, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión, opina que la propuesta de Plan de Gestión de Crisis para la Gestión de la Continuidad Operativa de la ONP contribuirá al logro de los objetivos estratégicos de la Institución;

Que, mediante el Informe N° 223-2022-ONP/OAJ, del 29 de marzo de 2022, la Oficina de Asesoría Jurídica opina que resulta legalmente viable la aprobación del Plan de Gestión de Crisis para la Gestión de la Continuidad Operativa de la Oficina de Normalización Previsional, debiendo derogarse en el mismo acto resolutivo de su aprobación, la Resolución de Gerencia General N° 138-2017-GG/ONP, toda vez que su contenido se reemplaza por la propuesta de Plan precitado;

Con los vistos del Director General de la Oficina de Relaciones Institucionales; del Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; del Director General de la Oficina de Asesoría Jurídica; y, del Gerente General, y;

En uso de las atribuciones conferidas en el artículo 5 de la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP); y, el artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobación del Plan de Gestión de Crisis para la Gestión de la Continuidad Operativa de la Oficina de Normalización Previsional

Apruébase el Plan de Gestión de Crisis para la Gestión de la Continuidad Operativa de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), el que, en Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Difusión

Dispónese la difusión de la presente Resolución y su Anexo entre las/los servidoras/res de la entidad.

Artículo 3. Publicación

Dispónese a la Oficina de Relaciones Institucionales la publicación de la presente Resolución en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (www.gob.pe/onp) y en el Portal de Transparencia Estándar del Estado (www.transparencia.gob.pe).



Resolución Jefatural

Artículo 4. Derogatoria

Derógase la Resolución de Gerencia General N° 138-2017-GG/ONP.

Regístrese y comuníquese.



Firmado digitalmente por:
REMY LLACSA Gaston Roger
FAU 20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2022 09:50:08-0500



Firmado digitalmente por:
BORJA ROJAS Walter Efrain
FAU 20254185035 hard
Motivo: JEFE
Fecha: 23/08/2022 16:38:07-0500



Firmado digitalmente por:
DIAZ CALLIRGOS Jose Luis
FAU 20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22/08/2022 17:51:51-0500



Firmado digitalmente por:
MUÑOZ CASTRO Luis Alfredo
Jesus FAU 20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22/08/2022 18:04:34-0500



Firmado digitalmente por:
FARFAN RUIZ Hillman FAU
20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22/08/2022 20:52:56-0500



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

OFICINA DE RELACIONES
INSTITUCIONALES

PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD OPERATIVA

2022

Firmado digitalmente por:
BACA GOMEZ SANCHEZ
Rodolfo FAU 20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22/06/2022 17:28:00-0500



Firmado digitalmente por:
MUÑOZ CASTRO Luis Alfredo
Jesus FAU 20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22/06/2022 17:46:16-0500



CONTENIDO

1.	Introducción	3
2.	Objetivo	3
3.	Alcance del plan	3
4.	Base normativa	3
5.	Organigrama del grupo de comando	4
6.	Roles y responsabilidad del grupo de comando	5
7.	Supuesto para la activación del plan de continuidad operativa de la ONP	6
8.	Protocolo de comunicación entre los miembros del grupo de comando	6
9.	Protocolo de coordinación con la Presidencia del Consejo de Ministros, con la Policía Nacional del Perú, las Fuerzas Armadas u otras entidades, según corresponda.....	9
10.	Protocolo de coordinación con el Centro de Operaciones de Emergencia Nacional – COEN, los Centros de Operaciones Sectoriales de Emergencias – COES, los Centros de Operaciones de Emergencia Regional – COER, los proveedores críticos y unidades comunicacionales, según corresponda	9
11.	Planes de acción específicos, tales como planes de evacuación plan de contingencia u otros planes que por las propias actividades que desarrolla la entidad correspondan	9
12.	Protocolo respecto a la información que se proporciona a los medios de comunicación	9
13.	Procedimiento de comunicación externa en escenario de crisis	11

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Gestión de Crisis para la Gestión de la Continuidad Operativa de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) establece el protocolo de comunicación entre los miembros del Grupo de Comando con el personal identificado como crítico y sus suplentes; asimismo el flujograma para la articulación de los protocolos descritos para la continuidad operativa de la ONP.

El presente documento ha sido elaborado por la Oficina de Relaciones Institucionales en el marco de lo establecido por la Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) y como tal debe cumplir lo normado en las Resoluciones Ministeriales N°028-2015-PCM “Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa” y N°188-2015-PCM “Lineamientos para la Formulación y Aprobación de Planes de Contingencia”.

2. OBJETIVO

Articular las acciones de comunicación y validar los protocolos que resulten necesarios para brindar soporte a la ejecución del Plan de Continuidad Operativa de la ONP, con el fin de reducir el riesgo reputacional que se pueda generar por la ocurrencia de eventos que irrumpen la prestación de los servicios de la entidad.

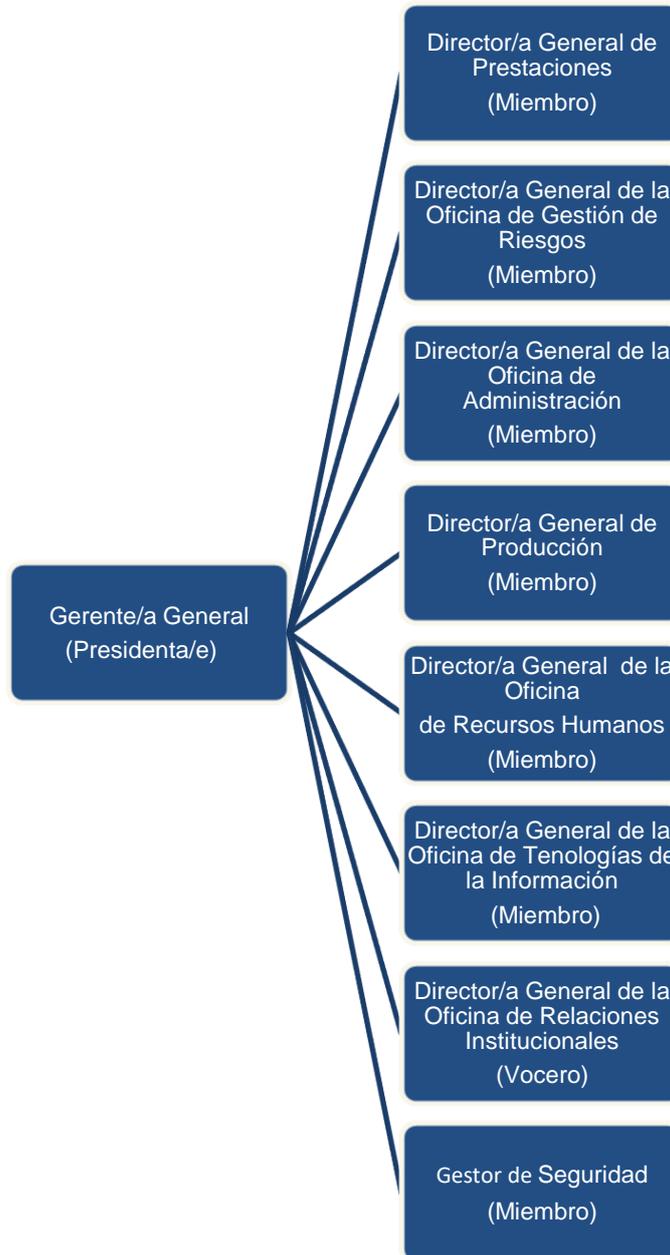
3. ALCANCE DEL PLAN

El presente plan se aplica en el ámbito de los servicios y actividades críticas que la ONP ha considerado como indispensables para el cumplimiento de su misión institucional, definidos en el Plan de Continuidad Operativa de la institución, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 083-2021-ONP/JF.

4. BASE NORMATIVA

- 4.1 Ley N° 29664 - Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD).
- 4.2 Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10.
- 4.3 Lineamientos para Gestión de la Continuidad Operativa de las Entidades Públicas en los tres niveles de gobierno y la implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa, aprobados por Resolución Ministerial N° 028-2015-PCM.
- 4.4 Grupo de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres de la ONP, aprobado por Resolución Jefatural N° 038-2014-JEFATURA/ONP.
- 4.5 Conformación del Grupo de Comando para la gestión de la continuidad operativa de la ONP, aprobado por Resolución Jefatural N° 087-2016-JEFATURA/ONP.
- 4.6 Conformación del Equipo de Trabajo para la elaboración del Plan de Prevención y Reducción del Riesgo en Desastres, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 085-2019-GG/ONP.
- 4.7 Plan de Continuidad Operativa de la ONP, aprobado por Resolución Jefatural N° 083-2021-ONP/JF.

5. ORGANIGRAMA DEL GRUPO DE COMANDO



6. ROLES Y RESPONSABILIDAD DEL GRUPO DE COMANDO

GRUPO DE COMANDO		
Presidente	Gerente/a General	Define las acciones para la implementación, seguimiento y monitoreo de los planes y procedimientos que soportan el Plan de Continuidad Operativa de la ONP.
Miembro	Director/a General de la Oficina de Gestión de Riesgos	Articula y coordina la implementación de acciones para la continuidad operativa de la ONP. Asimismo, tiene a su cargo las responsabilidades descritas en el Artículo 7 de los Lineamientos establecidos para la Gestión de Continuidad Operativa de las Entidades Públicas (Aprobados mediante Resolución Ministerial N° 028-2015-PCM).
Miembro	Director/a General de Prestaciones	En el marco de su competencia, informa al Grupo de Comando acerca de la implementación de actividades a su cargo, establecidas en el numeral 6.3 del Plan de Continuidad Operativa de la ONP.
Miembro	Director/a General de la Oficina de Administración	En el marco de su competencia, informa al Grupo de Comando acerca de la implementación de actividades a su cargo, establecidas en el numeral 6.3 del Plan de Continuidad Operativa de la ONP.
Miembro	Director/a General de la Oficina de Recursos Humanos	En el marco de su competencia, informa al Grupo de Comando acerca de la implementación de actividades a su cargo, establecidas en el numeral 6.3 del Plan de Continuidad Operativa de la ONP.
Miembro	Director/a General de la Oficina de Tecnologías de la Información	En el marco de su competencia, informa al Grupo de Comando acerca de la implementación de actividades a su cargo, establecidas en el numeral 6.3 del Plan de Continuidad Operativa de la ONP.
Vocero	Director/a General de la Oficina de Relaciones Institucionales (Vocero)	Supervisa y ejecuta las acciones de comunicación interna y externa, que forman parte del Plan de Gestión de Crisis para la Gestión de la Continuidad Operativa de la ONP.
Miembro	Gestor de Seguridad	En el marco de su competencia, informa al Grupo de Comando acerca de la implementación de actividades a su cargo, establecidas en el numeral 6.3 del Plan de Continuidad Operativa de la ONP.

7. SUPUESTO PARA LA ACTIVACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA ONP

La activación del Plan de Continuidad Operativa es determinada por el presidente del Grupo de Comando, previa reunión del grupo de trabajo, ante un evento severo que afecte la operatividad de la institución.

7.1 INICIO DE LAS ACTIVIDADES CONTENIDAS EN EL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA ONP

Según lo señalado, para ejecutar la alerta y movilización del Plan de Continuidad Operativa se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- a) Dar la orden de ejecutar el plan a través del Grupo de Comando para la gestión de la continuidad operativa de la ONP.
- b) Notificar a los responsables (o a sus suplentes en ausencia de los titulares) de los equipos de trabajo involucrados en el plan, de acuerdo a las actividades descritas en el numeral 6.3 del Plan de Continuidad Operativa de la ONP.
- c) Poner en funcionamiento el Centro Alterno de Usuarios (CAU) de acuerdo con el protocolo específico para tal fin.
- d) Ejecutar el protocolo para la gestión de crisis en el contexto de continuidad operativa.
- e) Coordinar con las Direcciones y/o Oficinas de la ONP en la realización de las acciones necesarias para el cumplimiento de las actividades críticas contenidas en el Plan de Continuidad Operativa de la Institución.
- f) Invocar el Plan de Contingencia Tecnológico de la ONP y/o el Plan de Evacuación de Emergencia, según corresponda.

7.2 MECANISMOS DE ACTIVACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA

Los mecanismos de activación del Plan son los establecidos en cada uno de los planes y procedimientos establecidos para la ejecución del Plan de Continuidad Operativa de la ONP.

8. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS MIEMBROS DEL GRUPO DE COMANDO

La comunicación entre los integrantes del Grupo de Comando se realizará a través de los equipos telefónicos que les han sido asignados por la institución. En caso de interrupción de las líneas telefónicas se aplicará:

- Mensajes de texto (descripción)
Producido el siniestro y en caso de haber colapsado la red de telefonía se priorizará el uso de mensaje de texto entre los encargados de la ejecución del Plan de Continuidad Operativa (PCO).
- Mensajes de voz

Según lo establece el Sistema de Comunicaciones de Emergencia aprobado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, si el integrante se encuentra en zona de desastre, puede acceder al servicio 119 para dejar un mensaje de voz.

- Para dejar mensajes
Se debe marcar el 119 + 1+ número de celular elegido
- Para escuchar mensaje
Se debe marcar el 119 + 2 + número de celular elegido.
- Teléfono Satelital
Para uso exclusivo de acciones de coordinación entre el equipo a cargo de la ejecución del PCO.
- Teléfono fijo y celulares
Para el caso que no haya interrupción en el servicio.

En cualquiera de los casos, establecida la comunicación y habiéndose confirmado el supuesto establecido en considerando 7 del presente plan, el Presidente del Grupo de Comando procederá a la activación del Plan de Contingencia. Para esta acción se tomará en consideración el siguiente flujograma:

9. PROTOCOLO DE COORDINACIÓN CON LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, CON LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, LAS FUERZAS ARMADAS U OTRAS ENTIDADES, SEGÚN CORRESPONDA

Los protocolos de coordinación estarán sujetos a los que dispongan las entidades con las que la ONP necesite realizar coordinaciones. El Grupo de Comando es el responsable de asegurar el cumplimiento de dichas disposiciones.

10. PROTOCOLO DE COORDINACIÓN CON EL CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA NACIONAL – COEN, LOS CENTROS DE OPERACIONES SECTORIALES DE EMERGENCIAS – COES, LOS CENTROS DE OPERACIONES DE EMERGENCIA REGIONAL – COER, LOS PROVEEDORES CRÍTICOS Y UNIDADES COMUNICACIONALES, SEGÚN CORRESPONDA

Los protocolos de coordinación estarán sujetos a los que dispongan el Centro de Operaciones de Emergencia Nacional - COEN, los Centros de Operaciones Sectoriales de Emergencias – COES, los Centros de Operaciones de Emergencia Regional – COER y/o proveedores críticos. Los protocolos de coordinación con Proveedores críticos los establece el Grupo de Comando, según la necesidad. El protocolo con unidades comunicacionales, lo establece el/la Directora/a General de Relaciones Institucionales, de corresponder.

11. PLANES DE ACCIÓN ESPECÍFICOS, TALES COMO PLANES DE EVACUACIÓN, PLAN DE CONTINGENCIA U OTROS PLANES QUE POR LAS PROPIAS ACTIVIDADES QUE DESARROLLA LA ENTIDAD CORRESPONDAN

Los Planes de Acción específicos para la continuidad operativa serán gestionados por la Oficina de Gestión de Riesgos en el ámbito de su competencia, los Planes de Contingencia Tecnológico, por la Oficina de Tecnologías de la Información; el Plan de Contingencia, por la Oficina de Administración y el Plan de Gestión de Crisis por la Oficina de Relaciones Institucionales.

12. PROTOCOLO RESPECTO A LA INFORMACIÓN QUE SE PROPORCIONA A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los protocolos serán definidos por el/la Director/a de la Oficina de Relaciones Institucionales (ORI) de la ONP, quien ejerce la vocería dentro del Grupo de Comando, de acuerdo a la coyuntura y necesidad de comunicación que genere el evento adverso.

Las herramientas para llevar a cabo la comunicación son las siguientes:

- **Comunicado**

Documento informativo breve, conciso y de carácter unilateral que será remitido por la ORI a los medios de comunicación para brindar alguna información que la ONP considere de especial interés para la ejecución del PCO.

- **Nota de Prensa (NDP)**

Información oficial desarrollada que podrá ser derivada a los medios de comunicación para informar acerca de las acciones ejecutadas en el marco del PCO. A diferencia del comunicado, la NDP sí permite un dialogo bilateral con el medio, incluso la posibilidad de concertar una entrevista para su ampliación.

- **Entrevistas**

Encuentro personal en audio y/o video. La ORI, en atención a las necesidades de comunicación evaluará la posibilidad de coordinar la atención de entrevistas con los encargados de la ejecución del PCO.

12.1 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Declara la emergencia, el/la Ejecutiva/o de Comunicación Institucional de la Oficina de Relaciones Institucionales de la ONP, deberá poner un Especialista /Analista de Comunicaciones a disposición del Equipo encargado de la Ejecución del PCO, a fin de coordinar las acciones de comunicación correspondientes. Es responsabilidad del/la Especialista/Analista, el monitoreo vía radial o telefónica (llamada de los medios de comunicación) de cualquier incidente que guarde relación a una demora en relación a los servicios de la ONP durante una situación de emergencia o evento adverso.

Es responsabilidad del/la Especialista/Analista de Comunicación Externa atender los requerimientos de los medios de comunicación y proponer al equipo de trabajo encargado del PCO, la emisión de documentos de comunicación. Toda comunicación debe ser aprobada por el/la Director/a de la Oficina de Relaciones Institucionales.

12.2 ESQUEMA DE ATENCIÓN DE ENTREVISTAS

- a) Recibida la solicitud de entrevista por parte de algún medio de comunicación, la ORI evaluará la conveniencia de brindar la información solicitada en coordinación con las áreas encargadas del PCO.
- b) En el día de solicitada la información, el especialista/analista de comunicaciones se comunicará con el medio a fin de informarle el solicitante el inicio o avance de las gestiones.
- c) De autorizarse el pedido, se contactará al vocero autorizado sobre el tema y se le informará para la entrevista con el medio. En caso, se trate sobre una solicitud de información se redactará la ayuda memoria para ser enviada al medio.
- d) De no aprobarse el requerimiento se contactará con el medio para confirmar la declinación del requerimiento, brindando las disculpas correspondientes e informando la razón de la negativa, que puede ser, principalmente, por la falta de información que haya generado la situación de emergencia.

13. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA EN ESCENARIO DE CRISIS

Si durante la ejecución del PCO, se detectara alguna situación que, por características propias o mediáticas, se convirtiera en una potencial crisis para la ONP, se deberán adoptar las siguientes medidas:

13.1 FASE INICIAL

- a) Elaborar un reporte del incidente.
- b) Reunir toda la información, elaborar una Ayuda Memoria y tomar primeras medidas para su control.
- c) Evaluar la situación (escenarios, riesgos): identificación de la potencial crisis y centralización de informaciones.
- d) Alertar a través de comunicación directa a la Alta Dirección y los Jefes o Directores de las áreas involucradas.

13.2 FASE DE ESTRATEGIA: PLANEAMIENTO DE LA REDUCCIÓN, RESPUESTA, REACCIÓN

- a) Determinar los posibles escenarios generados por la crisis, de ser necesario.
- b) Redactar el "*Position Statement*" (documento que consigna la posición de la institución con respecto al caso crítico).
- c) Definir a los *stakeholders* de la crisis en particular, anticipar sus preocupaciones y preguntas.
- d) Elaborar un Plan de Comunicación siguiendo las políticas de la institución: elaborar mensajes claros, sencillos, breves y directos. Analizar si la comunicación será proactiva o reactiva, dependiendo del tipo de alerta
- e) Designar vocero.

13.3 FASE DE EJECUCIÓN

- a) Comunicación directa y proactiva con los afectados o implicados.
- b) Comunicación interna del hecho a la Alta Dirección y áreas encargadas del PCO.
- c) Comunicación externa del hecho: medios de comunicación, administrados, entidades del Estado, fiscalizadores y demás *stakeholders*. Analizar si la comunicación será proactiva o reactiva, dependiendo del tipo de alerta
- d) Evaluar el progreso o desarrollo de hechos: monitoreo de medios de comunicación.

13.4 FASE DE RECUPERACIÓN

- a) Análisis de las causas.
- b) Inicio de la recuperación: las áreas responsables tomarán las medidas correctivas para que no se genere un suceso similar.

-
- c) La Oficina de Ingeniería de Procesos incorporará procedimientos y realizará el monitoreo correspondiente para subsanar las fallas que produjo el evento crítico.



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

SEDE CENTRAL

Jr. Bolivia 109, Cercado de Lima, Lima
Lima - Perú

www.gob.pe/onp