

# SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.° 286-004-00000109

Lima, 29 de abril de 2025.

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Edicto N.° 225 se creó el Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT como organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía económica, presupuestaria y financiera;

Que, mediante Decreto de Alcaldía N.° 015 publicado en el diario oficial El Peruano el 29 de septiembre de 2024 y vigente a partir del 1 de diciembre de 2024, se aprobó el Manual de Operaciones – MOP del SAT;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 y el inciso c) del artículo 11 del Manual de Operaciones – MOP del SAT, la Gerencia General tiene como principal función representar y dirigir la administración, conducir y articular el planeamiento, organización, ejecución, evaluación y supervisión de las acciones y actividades que se desarrollan en el SAT; así como la función específica de aprobar los planes y políticas institucionales que requieran de su suscripción por normatividad, en el marco de sus competencias;

Que, mediante Resolución Ministerial N.° 320-2021-PCM, se aprueban los Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa y la Formulación de los Planes de Continuidad Operativa de las Entidades Públicas de los tres niveles de gobierno, en adelante Lineamientos;

Que, el acápite 4 de los Lineamientos, dispone que los mismos son de aplicación a todas las entidades de la Administración Pública señaladas en el artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS, en su condición de integrantes del SINAGERD;

Que, el literal f. del subnumeral 6.1.1 del numeral 6.1 del acápite 6 de los Lineamientos, establece que corresponde al Titular de la Entidad aprobar el Plan de Continuidad Operativa y activarlo, cuando corresponda, y a propuesta del Grupo de Comando; mientras que el literal b. del subnumeral 5.2.3 del numeral 5.2 del acápite 5 del mismo dispositivo normativo establece que el plan se actualiza ante cualquier cambio interno o externo que afecte a la Entidad, cambios en la infraestructura tecnológica, cambios geográficos de las oficinas, modificaciones en la



organización o ante las recomendaciones procedentes de la ejecución de los ejercicios (simulacros y simulaciones), bajo responsabilidad del Grupo de Comando; siendo que finalmente su numeral 7.2 establece que la modificación o actualización de los Planes de Continuidad Operativa de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, deben ser comunicados a INDECI;

Que, mediante Resolución Jefatural N.° 001-004-00004942 de fecha 31 de octubre de 2022 se aprobó el "Plan de Continuidad Operativa del Servicio de Administración Tributaria 2022", y posteriormente con Resolución Jefatural N.° 001-004-00005062 de fecha 9 de junio de 2023 se aprobó la modificación del mencionado plan;

Que, según consta en el Acta N.° 003-2025-SAT-GRUPO DE COMANDO DEL SAT, en sesión del 23 de abril del 2025, los miembros del Grupo de Comando acordaron por unanimidad aprobar la presentación al Titular de la Entidad del proyecto de actualización del Plan de Continuidad Operativa del SAT, para su aprobación respectiva;

Que, mediante Informe N.° D000002-2025-SAT-OT939 de fecha 24 de abril de 2025, la Oficina General de Administración remite a la Gerencia General del SAT, el proyecto de actualización del Plan de Continuidad Operativa del SAT para su aprobación mediante resolución de gerencia general;

Que, posteriormente, con Proveído N.° D000547-2025-SAT-GGE de fecha 28 de abril de 2025, la Gerencia General del SAT remite a la Oficina General de Asesoría Jurídica, el proyecto de actualización del Plan de Continuidad Operativa del SAT, para la elaboración de la resolución respectiva;

Estando a lo dispuesto en el artículo 10 y el inciso c) del artículo 11 del Manual de Operaciones – MOP del SAT, aprobado mediante Decreto de Alcaldía N.° 015;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Aprobar la actualización del Plan de Continuidad Operativa del Servicio de Administración Tributaria de Lima, que como Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2°.-** Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N.° 001-004-00004942 y la Resolución Jefatural N.° 001-004-00005062.



**Artículo 3º.-** Encargar al responsable del Portal de Transparencia del SAT la publicación de la presente resolución en la página web de la entidad: [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



**María del Pilar Caballero Estella**  
**Gerente General**  
**Servicio de Administración Tributaria**



**SAT**  
**SERVICIO DE**  
**ADMINISTRACIÓN**  
**TRIBUTARIA DE LIMA**

**PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO DE  
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA**

## I. INFORMACIÓN GENERAL

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) de Lima, es un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), creado mediante Edictos N° 225 y N° 227 y modificatorias, aprobados por el Consejo Metropolitano de Lima y publicado el 17 de mayo de 1996; cuenta con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera. En ese contexto, la Entidad tiene como finalidad organizar, administrar, fiscalizar y recaudar todos los ingresos tributarios, así como recaudar ingresos por conceptos no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima y otras funciones delegadas.

Mediante Ley N° 29664, se crea el Sistema de Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), como sistema interinstitucional, sinérgico, descentralizado, transversal y participativo, con la finalidad de identificar y reducir los riesgos asociados a peligros o minimizar sus efectos, evitar la generación de nuevos riesgos, y preparar la atención ante situaciones de desastre mediante el establecimiento de principios, lineamientos de política, componentes, procesos e instrumentos de gestión.

A través del Decreto Supremo N° 034-2014-PCM, se aprueba el Plan Nacional del Riesgo de Desastres - PLANAGERD 2014-2021, el cual establece en el Objetivo Específico 5.2 Desarrollar la gestión de continuidad operativa del Estado.

Por medio de Resolución Ministerial N° 320-2021-PCM, se aprueban los Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa de las entidades públicas en los tres niveles de Gobierno, teniendo como alcance a todas las entidades de la administración pública.

El Plan de Continuidad Operativa - PCO, establece los procedimientos operativos para mantener las actividades críticas y los criterios para la reactivación de las operaciones indispensables del Servicio de Administración Tributaria de Lima, referidos en el primer párrafo del presente documento. El incremento en la recurrencia y severidad de los desastres asociados a los fenómenos naturales o inducidos por la acción humana, es uno de los aspectos de mayor preocupación a nivel nacional e internacional; por ello la necesidad de adelantarse a los acontecimientos a través del Plan de Continuidad Operativa que le permita al SAT seguir cumpliendo con las funciones conferidas.

El Servicio de Administración Tributaria de Lima, para la elaboración del Plan de Continuidad Operativa, cuenta con un responsable de la Gestión de la Continuidad Operativa, designado con Memorando N° D000090-2022-SAT-JEF. Asimismo, se tiene conformado el Grupo de Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa del Servicio de Administración Tributaria-SAT, aprobado con Resolución Jefatural N° 001-004-00004823, y reconformado con Resolución de Gerencia General N° 286-004-00000025.

El presente Plan de Continuidad Operativa se encuentra estructurado en base al numeral 6.2 del lineamiento para la Gestión de la Continuidad Operativa aprobado por R.M. N° 320-2021-PCM, así como en base a la normativa ISO 22301:2019, Gestión de Continuidad del Negocio.

## 1.1 Glosario de términos

**Actividades críticas:** Están constituidas por las actividades que la entidad ha identificado como indispensables y que no pueden dejar de realizarse, conforme a sus competencias señaladas en las normas vigentes sobre la materia.

**Amenaza:** Fenómeno, sustancia, actividad humana o condición peligrosa que pueden ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos, o daños ambientales.

**Análisis de impacto:** Consiste en determinar el impacto que tendría una interrupción de actividades de los procesos críticos para el cumplimiento de la misión de la Entidad. De ser posible, se buscará establecer el período máximo tolerable de interrupción por cada uno de estos procesos, sin que ello constituya una condición indispensable para la implementación de las acciones destinadas a asegurar la continuidad operativa.

**Desastre de gran magnitud:** Conjunto de daños y pérdidas, en la salud, fuentes de sustento, habitat físico, infraestructura, actividad económica y medio ambiente, que ocurre a consecuencia del impacto de un peligro o amenaza, cuya intensidad genera graves alteraciones en el funcionamiento de las unidades sociales que afectan la vida de la Nación y supera o pueda superar la capacidad de respuesta del país, y en casos excepcionales, puede demandar la ayuda internacional.

**Determinación de las actividades críticas:** Consiste en determinar las actividades que no pueden interrumpirse, en tanto ello afectaría seriamente el cumplimiento de la misión de la entidad; lo cual incluye la determinación de las que requieren de la ejecución de actividades en el lugar alterno acondicionado y aquellas que podrían desarrollarse desde los domicilios del personal. Incluye la identificación de los servicios y proveedores internos y externos críticos para su ejecución.

**Emergencia:** Estado de daños sobre la vida, el patrimonio, y el medio ambiente ocasionados por la ocurrencia de un fenómeno natural o inducido por la acción humana que altera el normal desenvolvimiento de las actividades de la zona afectada.

**Gestión de la Continuidad Operativa del Estado:** Proceso continuo que debe formar parte de las operaciones habituales de la Entidad y tiene como objetivo garantizar que siga cumpliendo con su misión, mediante la implementación de mecanismos adecuados, con el fin de continuar brindando los servicios necesarios ante la ocurrencia de un desastre o evento que produzca una interrupción prolongada de sus operaciones.

**Grupo de Comando:** Es el equipo de trabajo que se encarga de la elaboración del Plan de Continuidad Operativa de la entidad y de la toma de decisiones respecto a la implementación del referido plan.

**Identificación y Evaluación de Riesgos:** Consiste en identificar y evaluar los riesgos que puede causar una interrupción de las actividades de la Entidad.

**Identificación de recursos:** Consiste en determinar los recursos humanos, recursos informáticos e información crítica, recursos físicos indispensables y recursos financieros, necesarios para la

implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa y ejecución de las actividades críticas identificadas en el Plan de Continuidad Operativa.

**Impacto**: Consecuencia o consecuencias de un evento, expresado en términos cualitativos.

**Incidente**: Situación que podría ser o podría dar lugar a una interrupción, pérdida, emergencia o crisis.

**Objetivo Mínimo de Continuidad del Negocio (MBCO)**: Nivel mínimo de servicios y/o productos que es aceptable para que la organización logre sus objetivos de negocio durante una interrupción.

**Objetivo de punto de recuperación (RPO)**: Punto en el que la información utilizada por una actividad puede restaurarse para permitir que la actividad se reanude.

**Objetivo de tiempo de recuperación (RTO)**: Período de tiempo tras un incidente dentro del cual se reanuda un producto, servicio o actividad o se recuperan recursos.

**Plan de Continuidad Operativa**: Instrumento a través del cual se implementa la continuidad operativa, tiene como objetivo garantizar que la entidad ejecute las actividades críticas identificadas previamente. Contiene la identificación de riesgos y recursos, acciones para la continuidad operativa y el cronograma de ejercicios.

**Plan de Recuperación de los servicios informáticos**: Plan que forma parte del Plan de Continuidad Operativa, el cual busca, inicialmente, restaurar los servicios de tecnología de información necesarios para ejecutar las actividades críticas identificadas, permitiendo una posterior recuperación de las condiciones previas a su ocurrencia.

**Sede alterna de la entidad pública**: Espacio físico o infraestructura segura y accesible, determinada con anterioridad y de disponibilidad inmediata, que permite la ejecución de los servicios o actividades críticas señaladas en el Plan de Continuidad Operativa de la entidad. Para ello, cuenta con el equipamiento necesario y servicios básicos indispensables, que opera con autonomía energética y de conectividad.

La sede alterna se ocupa cuando la sede principal de la entidad ha colapsado o su condición de operatividad ha sido afectada y pone en riesgo la seguridad del personal, pudiéndose establecer sedes alternas compartidas, que albergan a dos o más entidades públicas.

**Órgano o Unidad Orgánica a cargo de la Gestión de la Continuidad Operativa**: Designada por el titular de la Entidad. Responsable de articular y coordinar la Gestión de la Continuidad Operativa en la Entidad, y de prestar el soporte y apoyo para asegurar la participación de todo el personal en la continuidad operativa.

**Tiempo Máximo Tolerable de Interrupción (MTPD)**: Tiempo que podría llegar a ser inaceptable, en el cual habría impactos adversos como consecuencia de no proporcionar un servicio o llevar a cabo una actividad.

## 1.2 Alcance

El presente plan es de aplicación a todos los órganos y unidades orgánicas del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

## 1.3 Estructura Orgánica

Figura 01: Organigrama – SAT



Fuente: Manual de Operaciones

### Órganos de Alta Dirección

- Consejo Directivo
- Gerencia General

### Órgano de Control

- Órgano de Control Institucional.

### Órganos de Asesoramiento

- Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
  - Oficina de Modernización.
- Oficina General de Asesoría Jurídica
- Oficina de Integridad y Cumplimiento

### Órganos de apoyo

- Oficina General de Administración
  - Oficina de Administración y Finanzas
  - Oficina de Recursos Humanos
- Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico
  - Oficina de Tecnologías de la Información
- Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Órganos de Línea

- Gerencia de Operaciones
  - Subgerencia de Orientación y Registro
  - Subgerencia de Atención de Recursos y Trámites
  - Subgerencia de Fiscalización Tributaria
  - Subgerencia de Gestión de Cobranza
  - Subgerencia de Ejecución Coactiva

### 1.4 Sedes

El Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, cuenta con siete (07) sedes, los cuales están distribuidas en diversos distritos en zona Centro, Norte, Este y Sur, así como por tipos (Agencia y Depósito).

La sede principal alberga la mayor cantidad de personal de los órganos, unidades orgánicas y Alta Dirección, distribuidos en los nueve (09) pisos del edificio y azotea, seguido de la sede Argentina que alberga al personal de la Subgerencia de Ejecución Coactiva que forma parte de la Gerencia de Operaciones, y el Archivo Central que forma parte de la Oficina de Administración y Finanzas.

Cuadro 01: Sedes del Servicio de Administración Tributaria de Lima

Sede	Tipo	Dirección	Distrito
Principal	Agencia	Jr. Camaná 370	Cercado de Lima
San Juan	Agencia	Av. De los Héroes 638-A	San Juan de Miraflores
C.C. Plaza Camacho	Agencia	C.C Plaza Camacho - Local Comercial N° 916, Av. Javier Prado Este N° 5193	La Molina
Argentina	Agencia Depósito	Av. Argentina N° 2926	Cercado de Lima
La Estrella	Depósito	Lotes 43 B y 44 B, Parcelación La Estrella cruce entre Av. Nicolás de Piérola y José Carlos Mariátegui (Ref.: Colinda con Planta de Revisiones Técnicas).	Ate Vitarte
San Juan	Depósito	Av. San Juan. Lote 17 (Ref. Colinda con Urb. Alameda del Pilar).	Comas
Pre Urbana	Depósito	Urb. Pre urbana tipo huerta Mz. B, Lote 4.	Villa El Salvador

Fuente: Elaboración propia

## II. BASE LEGAL

- Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – SINAGERD, de fecha 19 de febrero del 2011.
- Decreto Supremo N° 048-2011-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29664, de fecha 26 de mayo del 2011.
- D.S. N° 038-2021-PCM, Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050.
- D.S. N° 034-2014-PCM que aprueba el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - PLANAGERD 2014-2021, de fecha 13 mayo del 2014.
- R.M. N° 320-2021-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa y la Formulación de los Planes de Continuidad Operativa de las Entidades Públicas de los tres niveles de Gobierno", de fecha 30 de diciembre del 2021.
- Decreto de Alcaldía N° 015, que aprueba el Manual de Operaciones - MOP del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima, de fecha 24 de septiembre del 2024.
- Memorando N° D000090-2022-SAT-JEF, el cual designa al responsable de la Gestión de la Continuidad Operativa, de fecha 28 de marzo del 2022.
- Resolución Jefatural N° 001-004-00004811, que aprueba la conformación del Grupo de Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa del Servicio de Administración Tributaria, de fecha 01 de junio del 2022.
- Resolución Jefatural N° 001-004-00004823, que modifica la conformación del Grupo de Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa del Servicio de Administración Tributaria, de fecha 10 de junio del 2022.
- Resolución de Gerencia General N° 286-004-00000025, que aprueba la reconfiguración del Grupo de Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa del Servicio de Administración Tributaria, de fecha 05 de diciembre del 2024.

## III. OBJETIVOS

### 3.1 Objetivo General

Garantizar la continuidad operativa del Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT, ante un desastre de gran magnitud o cualquier evento que interrumpa o suspenda prolongadamente sus operaciones, ejecutando las actividades críticas previamente identificadas, hasta la normalización de sus actividades.

### 3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos y actividades críticas de la Entidad para priorizar su atención ante una amenaza o desastre, por fuerza mayor o caso fortuito, de manera que se mantengan operativas o se restablezcan a la brevedad.
- Determinar los recursos humanos, materiales, equipos e infraestructura; así como los aplicativos informáticos necesarios para ejecutar las actividades críticas.

- Fortalecer la capacidad de gestión institucional a través de acciones estratégicas que permitan reducir el impacto ante amenazas y tomar provisiones para lograr niveles óptimos de eficiencia y eficacia en las acciones de Gestión de Continuidad Operativa.
- Lograr un nivel de preparación que permita cumplir con las actividades críticas identificadas.

## IV. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y RECURSOS

### 4.1 Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos busca identificar y eliminar riesgos presentes en el entorno de trabajo, así como la valoración de la urgencia de actuar por la vulnerabilidad. Su objetivo es identificar los peligros derivados de las condiciones de trabajo para: a) Eliminar de inmediato los factores de riesgo que puedan suprimirse fácilmente, b) Evaluar los riesgos que no van a eliminarse inmediatamente, y c) planificar la adopción de medidas preventivas y correctivas.

En el marco de los lineamientos para garantizar la gestión de la continuidad operativa, se procedió a la identificación y evaluación de riesgos ante los peligros ocasionados por fenómenos naturales o por acción humana que pueden causar una interrupción o suspensión prolongada de las actividades de los distintos órganos y unidades orgánicas del Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT.

El Grupo de Comando, a cargo de la Oficina General de Administración - OGA, identificó diez (10) peligros que interrumpirían las actividades y/o causarían daños a la infraestructura de la Entidad, y por ende conllevarían al incumplimiento de su misión y objetivos, los cuales se detallan en el cuadro 02.

Cuadro 02: Cuadro de Identificación de Peligros

N°	Peligros Identificados
01	Sismo de gran intensidad
02	Ataque informático
03	Atentado terrorista
04	Evento de convulsión social
05	Pandemia
06	Falla de energía eléctrica
07	Falla de telecomunicaciones, infraestructuras y Servicios Informáticos
08	Incendio
09	Huelga de trabajadores
10	Robo y/o vandalismo

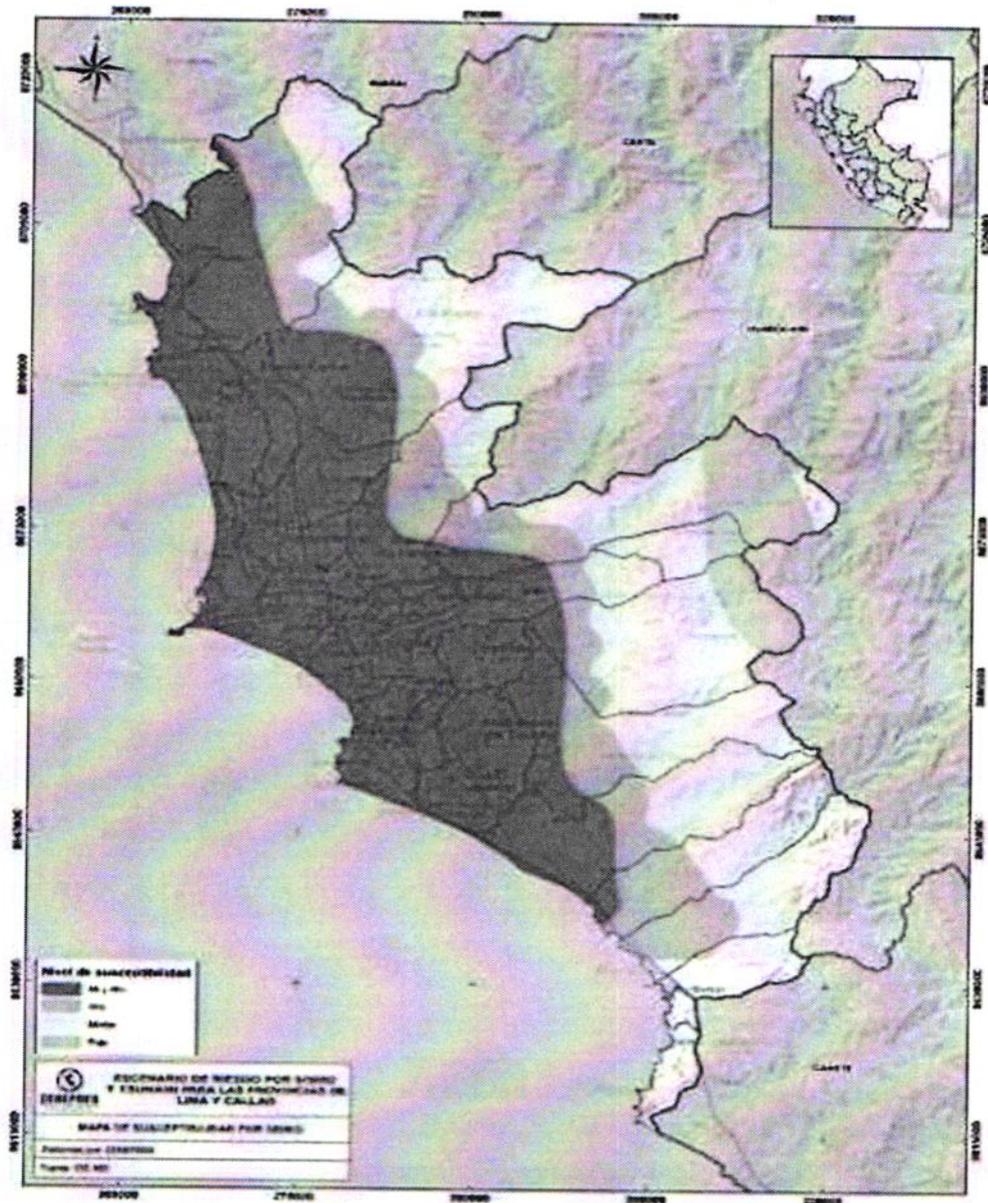
Fuente: Elaboración Propia

#### 4.1.1 SISMO DE GRAN INTENSIDAD

El Perú se ubica en el Círculo de Fuego del Océano Pacífico, que concentra el 85% de la actividad sísmica mundial y el 75% de los volcanes del planeta. Además, en esta zona -compartida por los países de América del Norte, Centro, Sur, Asia y Oceanía- se ha producido el 81% de los sismos más potentes y destructivos a nivel mundial. En esta área, las placas tectónicas de la corteza terrestre se hunden varios centímetros por año y acumulan enormes tensiones que se liberan en forma de sismos y actividad volcánica.

La ciudad de Lima ha sufrido el impacto de 43 grandes sismos, siendo los más destructivos los ocurridos en 1586, 1655, 1687 y 1746. Los estudios demuestran que durante estos años de silencio sísmico se está generando acoplamiento en la parte del litoral nacional, debido a que la placa sudamericana y la placa de nazca no se desplazan con facilidad por la aspereza superficial.

Figura 02: Mapa de susceptibilidad por sismo para la provincia de Lima y Callao



En dicho contexto, el Servicio de Administración Tributaria cuenta con espacios físicos que tienen una infraestructura antisísmica; no obstante, el riesgo de ocurrencia de un sismo de gran magnitud generaría grandes daños en la infraestructura y afectaría la continuidad de sus actividades, de manera parcial, y como tal, afectaría su misión y cumplimiento de objetivos. Para hacer frente a esta contingencia, el SAT cuenta con un Plan de Seguridad para Situaciones de Emergencia vigente.

#### **4.1.2 ATAQUE INFORMÁTICO**

Un ataque informático, conocido también como un **ciberataque**, es un intento por perjudicar o dañar un sistema informático o de redes, surge con la propagación de virus informáticos, u otras estrategias, que dañan, eliminan o sustraen datos de los equipos o servidores, pudiendo ocupar o reemplazar los sistemas - programas, llegando incluso a borrar todo el contenido existente en los discos duros de las computadoras, bases de datos, entre otros.

El Perú, en el 2021, sufrió más de 11.5 mil millones de intentos de ciberataques siendo esta cifra equivale a 32 millones de intentos de ataques cibernéticos al día o 1.3 millones cada hora, en promedio. Los países de Latinoamérica más afectados por ataques cibernéticos en 2021 fueron, en orden, según su volumen: México (156 mil millones), Brasil (88.5 mil millones), Perú (11.5 mil millones) y Colombia (11.2 mil millones). El aumento de los ciberataques está relacionado con el aumento del trabajo remoto.

Los tipos más comunes de ciberataques son: Malware, Virus, Gusanos, Troyanos, Spyware, AdWare, Ransomware, Doxing, Phishing y la Denegación de servicio distribuido (DDoS). Para hacer frente a los ataques informáticos el SAT cuenta con un Plan de Contingencia Informático, que tiene como principal objetivo garantizar la continuidad operativa de los servicios y sistemas de información de TI del SAT.

#### **4.1.3 ATENTADO TERRORISTA**

En el Perú, desde la década de los años ochenta, hasta principios de los años noventa, el país experimentó la etapa más intensa del terrorismo, causado, principalmente, por grupos subversivos como Sendero Luminoso - SL y el Movimiento Revolucionario Túpac Amaru - MRTA; siendo en 1992 la captura de Abimael Guzmán Reynoso, máximo líder del movimiento terrorista Sendero Luminoso - SL, ocasionando el cambio de rumbo en la guerra antisubversiva.

En la actualidad, existen pequeños grupos terroristas que, usando información falsa, nombres disfrazados como sindicatos u ONGs intentan generar desestabilización gubernamental e intimidar a la población y al país, especialmente en la zona sur, que traen consecuencias funestas para las demás ciudades del Estado, por lo que el Servicio de Administración Tributaria debe protegerse de esos acontecimientos y contar con un Plan de Contingencia ante probables eventos futuros, con la finalidad de evitar un desastre o cualquier evento que interrumpa prolongadamente sus operaciones.

#### **4.1.4 EVENTO DE CONVULSIÓN SOCIAL**

Respecto a Lima Metropolitana, la sede central del Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT se encuentra en zonas continuas de conflicto, ya que se encuentra en medio de la Plaza San Martín y la Plaza de Gobierno, siendo ambas altamente convulsionadas en fechas de huelgas o de cualquier otro acontecimiento nacional, por lo que existe el grave e inminente riesgo de paralización de actividades mientras ocurren eventos de convulsión social, por lo que se requiere elaborar un plan con la finalidad de salvaguardar las instalaciones del SAT, a los administrados y personal del SAT; en tal sentido, se debe activar un Plan de Continuidad a fin de evitar la paralización de las actividades críticas de la entidad.

#### **4.1.5 PANDEMIA**

La Organización Mundial de la Salud - OMS define la **epidemia** como "la ocurrencia en una comunidad o región de casos de una enfermedad", mientras que el término **pandemia** establece un alcance general o universal, aunque en algunos casos se ha utilizado el término cuando una enfermedad se propaga en todo un país.

En general, en una pandemia, los países se enfocan en detectar, examinar, tratar, aislar, rastrear y movilizar a la gente como respuesta para detener la propagación de la enfermedad; teniendo como consecuencia la paralización de las actividades económicas, sociales y laborales, entre otros.

La pandemia del Covid-19 en el Perú provocó, entre otras consecuencias, la paralización de la economía, reflejándose en la reducción del PBI, incremento de la inflación, incremento del desempleo y reducción de exportaciones, así como la saturación del sistema de salud al tener una de las mayores tasas de fallecimiento a nivel mundial. Asimismo, respecto de la atención en el sector público, se detuvo los servicios por meses de aislamiento y, al haberse reducido el poder económico en la ciudadanía, se detuvieron los pagos afectando a las Entidades y su gasto público.

Respecto al Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT, la pandemia afectó en temas de recaudación y pérdidas de personal, por lo que el Plan de Continuidad deberá de orientarse a prevenir las consecuencias ya identificadas.

#### **4.1.6 FALLA DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

El SAT cuenta con grupos electrógenos a fin de salvaguardar las actividades de la entidad ante la falla de energía eléctrica. Como parte del Plan de Continuidad resulta importante programar y ejecutar el mantenimiento de dichos equipos, a fin de asegurar la operatividad de las actividades primordiales de la entidad. Para hacer frente a esta contingencia, el SAT cuenta con un Plan de Seguridad para Situaciones de Emergencia vigente.

#### **4.1.7 FALLA DE TELECOMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS INFORMÁTICOS**

El SAT cuenta con un Plan de Contingencia Informático a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información, con el fin de garantizar la continuidad operativa de los servicios y sistemas de información de Tecnologías de Información de la entidad. En dicho documento se han definido las acciones y procedimientos a seguir ante la ocurrencia de eventos que podrían alterar el normal funcionamiento de los activos que los componen, minimizando con ello los riesgos de paralizaciones o pérdidas relevantes, asegurando una respuesta inmediata hacia la recuperación de las operaciones normales. Adicionalmente, se contará con un Programa de Mantenimiento Preventivo de los equipos de servidores, para prever la ocurrencia de eventos del sistema de información.

Adicionalmente, para la prestación de distintos servicios que brinda la entidad, el SAT interactúa a través de servicios informáticos con diferentes entidades públicas y privadas en el cambio de información, los cuales en el tiempo han venido presentando interrupciones o caídas en la disponibilidad de sus servicios, como lo que ha ocurrido con el pago vía la plataforma YAPE, en función del cual, aunado a los riesgos de infraestructura y telecomunicaciones que nos brindan las empresas prestadoras del servicio, por lo que debe de ser considerado como un riesgo.

#### **4.1.8 INCENDIO**

El incendio es la manifestación de una combustión incontrolada en la que intervienen materiales combustibles que forman parte de las edificaciones o una gama de gases, líquidos y sólidos que se utilizan en la industria y el comercio. Los incendios urbanos son causados principalmente por fallas en las instalaciones eléctricas, fugas de gas, manejo inadecuado de materiales inflamables, velas encendidas, mantenimiento deficiente de tanques contenedores de gas, entre otros.

Respecto al Servicio de Administración Tributaria, la ocurrencia de un incendio en su instalación principal podría ser considerada como de alto riesgo debido al material con el que se trabaja, redes eléctricas y tamaño del edificio; asimismo, por el uso de insumos de limpieza por ser productos altamente inflamables y de rápida propagación, y por el uso o sobrecalentamiento de los equipos electrónicos que conforman los bienes del Servicio de Administración Tributaria.

Para hacer frente a esta contingencia, el SAT cuenta con un Plan de Seguridad para Situaciones de Emergencia vigente.

#### **4.1.9 HUELGA DE TRABAJADORES**

Para la legislación peruana, la huelga es la suspensión del trabajo que tiene que ser acordada mayoritariamente entre los trabajadores, de manera voluntaria y pacífica. Esta medida se hace efectiva (en los hechos) con el abandono del centro de trabajo.

El ejercicio de este derecho en el Sector Público se encuentra regulado en el artículo 13, numeral 13.2, literal e. de la Ley N° 31188, Ley de Negociación Colectiva en el Sector Estatal, que establece que, conforme a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 010-2003-TR, y su Reglamento, los trabajadores pueden optar alternativamente por la huelga.

En tal sentido, siendo que la declaratoria de una huelga de trabajadores podría generar la suspensión determinado o indefinida de las actividades de la entidad, se deben tomar las medidas en el Plan de Continuidad Operativa.

#### **4.1.10 ROBO Y/O VANDALISMO**

El incremento de la inseguridad ciudadana viene afectando no solo a las personas, sino también a empresas públicas y privadas, bajo las modalidades de robo y/o vandalismo, sobre todo bajo la modalidad de banda organizada, siendo la ciudad de Lima una de las más afectadas con estos actos delictivos, ocasionando serias pérdidas económicas.

De producirse un acto de esta naturaleza y de gran magnitud, en la sede principal o en cualquier otra sede o depósitos vehiculares del Servicio de Administración Tributaria se podría interrumpir las actividades y/o causarían daño a la infraestructura, y afectaría la continuidad operativa de esta entidad, por lo que se deben de tomar las medidas necesarias con la finalidad de continuar funcionando ante este riesgo.

Para hacer frente a esta contingencia, el SAT cuenta con un Plan de Seguridad para situaciones de Emergencia vigente.

## 4.2 Matriz de riesgos

Para la elaboración de la matriz de riesgos, se debe identificar el nivel de peligro de cada uno de los peligros identificados, así como el nivel de éstos y la afectación del personal de la Entidad.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, se elabora el cuadro de determinación de riesgos (Cuadro 03).

Cuadro 03: Cuadro de Determinación de riesgos

Peligros identificados	Nivel de Peligro	Nivel de vulnerabilidad
Sismo de gran intensidad	Muy Alto	Muy Alta
Ataque informático	Alto	Alta
Atentado terrorista	Muy Alto	Muy Alta
Evento de convulsión social	Medio	Media
Pandemia	Alto	Alta
Falla de energía eléctrica	Medio	Baja
Falla en Telecomunicaciones, Infraestructura y Servicios Informáticos	Medio	Baja
Incendio	Alto	Alta
Huelga de trabajadores	Medio	Media
Robo y/o vandalismo	Alto	Alta

Fuente: Elaboración Propia

Teniendo el cuadro determinación de riesgos, se realiza la intersección de ambos (peligro y vulnerabilidad) para determinar el nivel de riesgo, tomando en cuenta la matriz de riesgos (Cuadro 04).

Cuadro 04: Cuadro de Matriz de riesgos

	Vulnerabilidad Baja	Vulnerabilidad Media	Vulnerabilidad Alta	Vulnerabilidad Muy Alta
Peligro Muy Alto	Riesgo Alto	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto	Riesgo Muy Alto
Peligro Alto	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Peligro Medio	Riesgo Medio	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Alto
Peligro Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Medio	Riesgo Alto

Fuente: Manual para la evaluación de riesgos originados por fenómenos naturales – CENEPRED

En base a la matriz anterior se define la Matriz de Riesgos (Cuadro 05) ante los diez (10) peligros identificados:

Cuadro 05: Matriz de Riesgos del Servicio de Administración Tributaria

Peligros	Nivel de Riesgo				
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Sismo de gran intensidad					X
Ataque informático				X	
Atentado terrorista					X
Evento de convulsión social			X		
Pandemia				X	
Falla de energía eléctrica			X		
Falla en Telecomunicaciones, infraestructura y servicios			X		
Incendio				X	
Huelga de trabajadores			X		
Robo y/o Vandalismo				X	

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.3 Determinación del Nivel de Impacto

De producirse algún hecho identificado en la evaluación de riesgos, el Servicio de Administración Tributaria tendría un impacto negativo que afectaría el cumplimiento de su misión, especialmente en las funciones críticas identificadas. En el Cuadro 06 se detalla por nivel de vulnerabilidad por origen del siniestro.

Cuadro 06: Cuadro de determinación de impacto

CARACTERÍSTICAS			IMPACTO EN EL SAT			
Peligro	Origen	Nivel De Peligro	Nivel De Vulnerabilidad			Nivel De Impacto
			Personas	Recursos	Procesos	
Sismo de gran intensidad	Externo	Muy Alto	Muy alto	Muy alto	Alto	Muy Alto
Ataque informático	Externo Interno	Alto	Bajo	Bajo	Alto	Alto
Atentado terrorista	Externo	Muy Alto	Muy alto	Muy alto	Alto	Muy Alto
Evento de convulsión social	Externo	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio
Pandemia	Externo	Alto	Muy Alto	Medio	Medio	Alto
Falla de energía eléctrica	Externo Interno	Medio	Baja	Baja	Medio	Medio
Falla en telecomunicaciones, Infraestructura y Servicios Informáticos	Externo	Medio	Baja	Baja	Medio	Medio
Incendio	Externo Interno	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Huelga de trabajadores	Interno	Medio	Baja	Medio	Medio	Medio

Robo y/o Vandalismo	Externo	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
---------------------	---------	------	------	------	------	------

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al análisis de impacto o BIA, se ha determinado el tipo de impacto según la siguiente descripción en el cuadro 07:

Cuadro 07: Cuadro de tipo de impacto

Peligro Identificado	TIPO DE IMPACTO			
	Actividad Afectada	Pérdida operativa	Pérdida Financiera	Pérdida en Materia Legal
Sismo de gran intensidad	Todas las actividades del SAT	Inhabilitación de funciones de los órganos y unidades orgánicas	Estimado en pérdidas materiales, recaudación, etc.	Pérdida de documentos legales, incumplimiento legal y regulatorio
Ataque informático	Toda actividad relacionada con información digital	Inhabilitación de funciones de los órganos unidades orgánicas afectadas	Estimado al impacto del ataque y área afectada	Robo de información sensible en perjuicio legal de la Entidad
Atentado terrorista	Todas las actividades del SAT	Inhabilitación de funciones de los órganos y unidades orgánicas afectadas	Estimado en pérdidas materiales, recaudación, etc.	Pérdida de documentos legales, incumplimiento legal y regulatorio
Evento de convulsión social	Actividades de Atención al Contribuyente	Inhabilitación en atención al contribuyente	Pérdida estimada por no recaudación	Pérdidas de días laboral, incumplimiento legal y regulatorio
Pandemia	Todas las actividades del SAT	Inhabilitación de funciones de los órganos y unidades orgánicas	Pérdida estimada por no recaudación	Pérdidas de días laboral, incumplimiento legal y regulatorio
Falla de energía eléctrica	Actividades que usen energía eléctrica	Inhabilitación en atención al contribuyente y otros	Pérdida estimada por no recaudación	Pérdida de horas laborales
Falla en telecomunicaciones, Infraestructura y Servicios Informáticos	Actividades relacionadas con el uso de Telecomunicaciones y servicios informáticos	Inhabilitación en atención al contribuyente y otros	Pérdida estimada por no recaudación	Pérdida de horas laborales
Incendio	Todas las actividades del SAT	Inhabilitación de funciones de los órganos y unidades orgánicas afectadas	Estimado en pérdidas materiales, recaudación, etc.	Pérdida de horas laborales, Pérdida de documentos en materia legal y regulatorios

Huelga de trabajadores	De acuerdo a ubicación de trabajadores en huelga	Paralización parcial o total de las actividades de los órganos y unidades orgánicas afectadas	Se estimará de acuerdo al tipo de órgano y unidad orgánica afectada	Pérdida de horas laborales, incumplimiento legal y regulatorio
Robo y/o vandalismo	De acuerdo a la ubicación donde se haya producido el robo y/o vandalismo	Paralización parcial o total de las actividades de los órganos y unidades orgánicas afectadas	Se estimará de acuerdo al tipo de órgano y unidad orgánica afectada	Pérdida de horas laborales, pérdida de documentos sensibles de la entidad

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.4 Determinación de las Actividades Críticas

La determinación de las actividades críticas se relaciona con la continuidad operativa de la Entidad en cumplimiento de su misión: ***“Promover una cultura de cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y no tributarias a través de un servicio transparente y de calidad en la recaudación efectiva de los ingresos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, para el desarrollo de la ciudad de Lima”***.

En ese sentido, se considerarán los procesos y subprocesos misionales como actividades críticas dado que están directamente relacionadas con la misión del SAT. Asimismo, se han identificado como críticas las actividades enmarcadas en los procesos de soporte.

Respecto de los procesos que se relacionan como actividades críticas, se han determinado nueve (09) del nivel “0”, los cuales se disgregan en treinta y un (31) procesos del nivel “1”, cada uno con su responsable identificado. (Cuadro 08).

A partir de la determinación sobre los impactos, se identificaron actividades relacionadas con los procesos misionales y de soporte, definiendo con los órganos o unidades orgánicas, el indicador de máximo tiempo tolerable de interrupción (MTPD).

Cuadro 08: Actividades críticas – Procesos Misionales

ITEM	Tipo de proceso	Nombre del proceso nivel “0”	Nombre del proceso nivel “1”	Responsable del proceso nivel “1”	MTPD (hrs)
01	Misional	Orientación al Ciudadano	Orientación al ciudadano por medio no Presencial	SOR	24
02	Misional	Orientación al Ciudadano	Orientación al ciudadano por medio presencial	SOR	24
03	Misional	Pago y recaudación	Compromiso de Pago	GEO	24
04	Misional	Pago y recaudación	Fraccionamiento de deuda	SOR SGC	24 24

05	Misional	Pago y recaudación	Afiliación de débito automático		
06	Misional	Pago y recaudación	Gestión para el pago en bienes o servicios	SGC	24
07	Misional	Pago y recaudación	Recaudación de pagos	OAF	24
08	Misional	Registro de obligaciones tributarias y determinación de deudas	Registro de datos del ciudadano	SOR SFT	24 360
09	Misional	Registro de obligaciones tributarias y determinación de Deuda	Elaboración y registro de datos determinativos	SOR SFT OPP	24 360 0
10	Misional	Registro de obligaciones tributarias y determinación de deuda	Determinación de deuda tributaria	SOR	24
11	Misional	Registro de obligaciones tributarias y determinación de deuda	Verificación de registro y determinación	SFT	360
12	Misional	Registro de obligaciones tributarias y determinación de deuda	Actualización de valores	SOR	24
13	Misional	Atención de Medios Impugnatorios y Solicitudes No Contenciosas	Recepción y asignación de trámite	SAR GEO SEC	720 120 120
14	Misional	Atención de Medios Impugnatorios y Solicitudes No Contenciosas	Atención del trámite	SAR GEO SEC	720 120 120
15	Misional	Atención de Medios Impugnatorios y Solicitudes No Contenciosas	Seguimiento del trámite	SAR GEO SEC	720 120 120
16	Misional	Registro de obligaciones no tributarias y determinación de deuda	Emisión de la PIT electrónica	SOR	24

17	Misional	Registro de obligaciones no tributarias y determinación de deuda	Registro de documento de imputación de cargos	SOR OPP	24 720
18	Misional	Registro de obligaciones no tributarias y determinación de deuda	Determinación de deuda	SOR	24
19	Misional	Registro de obligaciones no tributarias y determinación de deuda	Registro de multa administrativa	SOR	24
20	Misional	Registro de obligaciones no tributarias y determinación de deuda	Devolución de documento de imputación de cargos y multa administrativa	SOR	24
21	Misional	Registro de obligaciones no tributarias y determinación de deuda	Determinación de responsable administrativo	SOR	24*
22	Misional	Registro de Obligaciones No Tributarias y Determinación de Deuda	Control de calidad a la información registrada	SOR	24
23	Misional	Fiscalización Tributaria	Verificación de obligación tributaria	SFT	360
24	Misional	Fiscalización Tributaria	Inspección en campo y/o documentaria	SFT	15/24
25	Misional	Gestión de Cobranzas	Cobranza inductiva	SGC SOR	24 24
26	Misional	Gestión de Cobranzas	Seguimiento y control de la deuda	SGC SEC	24 48
27	Misional	Gestión de Cobranzas	Determinación y aplicación de medidas cautelares y remates	SEC	24
28	Misional	Notificación	Notificación a ciudadanos y Entidades	SGC	24

29	Misional	Notificación	Validación de diligencias de Notificación	SGC	24
30	Misional	Custodia de Bienes	Gestión de Depósitos	SEC	24
31	Misional	Custodia de Bienes	Gestión de licencias de Conducir	SOR	24

Fuente: Elaboración Propia

*\* La Subgerencia de Orientación y Registro (SOR) ha informado, mediante Informe N° D000104-2025-SAT-SOR de fecha 12 de marzo del 2025, que ese subproceso le corresponde.*

En el caso de los procesos de soporte, que contribuyen con el cumplimiento de los procesos misionales, se han identificado siete (07) del nivel "0", disgregándose en veinticuatro (24) procesos del nivel "1". (Cuadro 09)

Cuadro 09: Actividades críticas – Procesos de soporte

ITEM	Tipo de proceso	Nombre del proceso nivel "0"	Nombre del proceso nivel "1"	Responsable del proceso nivel "1"	MTPD (hrs)
01	Soporte	Gestión Documentaria	Trámite Documentario	SOR	24
02	Soporte	Gestión Documentaria	Gestión del archivo	OAF	24
03	Soporte	Gestión Documentaria	Gestión del acceso a la información	SAR	24
04	Soporte	Gestión logística	Atención de las adquisiciones	OAF	24
05	Soporte	Gestión logística	Gestión de las existencias del almacén	OAF	24
06	Soporte	Gestión financiera	Registro de devengado presupuestal	OAF	24
07	Soporte	Gestión financiera	Gestión de los ingresos y gastos	OAF	24
08	Soporte	Gestión de Bienes Patrimoniales	Control de bienes patrimoniales	OAF	24
09	Soporte	Gestión de Bienes Patrimoniales	Mantenimiento de bienes patrimoniales	OAF	24
10	Soporte	Gestión de Bienes Patrimoniales	Seguridad de las instalaciones	OAF	24
11	Soporte	Gestión de Recursos Humanos	Gestión del empleo		*
12	Soporte	Gestión de Recursos Humanos	Gestión de la compensación	ORH	240
13	Soporte	Gestión de Recursos Humanos	Gestión de desarrollo y capacitación		*
14	Soporte	Gestión de Recursos Humanos	Gestión de relaciones humanas y sociales	ORH	24

15	Soporte	Gestión de Recursos Humanos	Gestión del rendimiento		*
16	Soporte	Gestión de Tecnologías de la información	Planificación y seguimiento de las tecnologías de la información	OTI	0
17	Soporte	Gestión de Tecnologías de la información	Gestión de soporte informático a usuarios	OTI	0
18	Soporte	Gestión de Tecnologías de la información	Gestión de las soluciones informáticas	OTI	0
19	Soporte	Gestión de Tecnologías de la información	Gestión de infraestructura tecnológica	OTI	0
20	Soporte	Gestión de Tecnologías de la información	Gestión de la seguridad de información	OTI	0
21	Soporte	Gestión de Tecnologías de la información	Intercambio de información	OTI	0
22	Soporte	Asesoría y Defensa Jurídica	Desarrollo Jurídico legal	OAJ	24
23	Soporte	Asesoría y Defensa Jurídica	Ratificación de ordenanzas municipales	OAJ	24
24	Soporte	Asesoría y Defensa Jurídica	Defensa jurídica de los intereses del SAT	OAJ	24

Fuente: Elaboración Propia

\* La Oficina de Recursos Humanos (ORH) ha precisado, a través del Informe D000132-2025-SAT-ORH de fecha 11 de marzo del 2025, que sólo los subprocesos de Gestión de la Compensación y Gestión de Relaciones Humanas son críticos.

## 4.5 Identificación de recursos

### 4.5.1 Determinación de los Recursos Humanos

La Oficina de Recursos Humanos (ORH), en coordinación con los órganos y unidades orgánicas a cargo de las actividades críticas y de soporte, determinan los recursos humanos para la continuidad operativa.

En el cuadro 10 se detalla la cantidad de personal necesario para el desarrollo de las actividades críticas, así como las de soporte en un escenario de continuidad operativa (denominados personal clave), siendo conformados por **343 personas**, en las modalidades siguientes:

- 149 en la modalidad presencial
- 73 en la modalidad remota
- 121 en la modalidad mixta

En el cuadro 11 se detalla la cantidad de personal estratégico, los cuales no intervienen directamente en la continuidad operativa, pero se relacionan con las decisiones estratégicas de la gestión de la Entidad (Jefes, Gerentes, Subgerentes, miembros de grupo de comando, oficinas, gerencias y subgerencias).

Los cargos detallados por órgano o unidad orgánica se encuentran en el numeral 5.5 – Requerimientos, del presente documento.

La distribución del personal se resume en el siguiente cuadro:

Cuadro 10: Cuadro de determinación de recursos humanos – personal clave

ORGANO/UNIDAD ORGÁNICA	DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL REQUERIDO		
	PRESENCIAL	REMOTO	MIXTO
OGA	-	-	-
SOR	46	0	0
SAR	0	8	0
ORH	1	7	0
OAJ	33	0	1
OTI	18	0	0
SEC	11	3	19
SGC	11	42	0
OAF	24	5	34
SFT	5	3	59
OPP	0	5	0
GEO	0	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>73</b>	<b>121</b>

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 11: Cuadro de determinación de personal estratégico

Grupo clave	DISTRIBUCIÓN DE GRUPO CLAVE	
	Presencial	Remoto
Gerencia General	5	0
Grupo de comando	8	0
Jefes, Gerente, Subgerentes	16	0
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>0</b>

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.5.2 Determinación de Recursos informáticos e información crítica

La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) determinará, en coordinación con los órganos o unidades orgánicas a cargo de las actividades misionales y de soporte, la distribución de los recursos informáticos. Los recursos informáticos están conformados por equipos informáticos (PC o Laptop), servicios informáticos (aplicativos) e información crítica (registros vitales) que requiere el personal involucrado en la continuidad operativa para el desarrollo de sus actividades.

La determinación de los recursos informáticos se obtiene del análisis BIA y evaluación de las actividades críticas, según guía: Análisis de impacto al negocio (BIA) vigente, en conjunto con cada órgano o unidad orgánica, para finalmente ser remitida a la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)

##### Equipos informáticos

Se realizará la entrega de **343 Equipos informáticos**, con los que se ejecutarán las actividades misionales y de soporte, así como **29 Equipos informáticos** para el personal que no interviene directamente en las actividades relacionadas con la continuidad operativa de la Entidad, de acuerdo al cuadro N° 12.

Cuadro 12: Cuadro de distribución de equipos informáticos

	CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS			TOTAL
	PRESENCIAL	REMOTO	MIXTO	
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	66	58	86	210
<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>	83	15	35	133
<b>GERENCIA GENERAL</b>	05	0	0	05
<b>GRUPO COMANDO</b>	08	0	0	08
<b>JEFES, GERENTE, SUBGERENTES</b>	16	0	0	16
<b>TOTAL</b>				<b>372</b>

Fuente: Elaboración Propia

Los equipos informáticos detallados por los órganos y unidades orgánicas se encuentran en el numeral 5.5 – Requerimientos, del presente documento. La entrega de los equipos informáticos para el personal de trabajo remoto será responsabilidad de la Oficina de Administración y Finanzas (OAF), en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).

Adicional a los equipos informáticos, se ha identificado otros recursos mínimos indispensables "Recursos informáticos y de comunicaciones adicionales" para cumplir las actividades críticas detallados en el cuadro 13:

Cuadro 13: Cuadro de equipos adicionales

Tipo	Descripción
Recursos informáticos y de comunicaciones adicionales	Impresora Multimedia (55), Tóner (19), scanner (14), fotocopidora (6), proyector (3), Ecran (3), USB (3), impresora láser (1), paquete de CDs (1), Radio (1), Equipos de comunicaciones HF (1), línea de Servicio de Internet, Servidores de Red (4), Equipos de seguridad (1), material de red, material de electricidad, celulares (9), laptop (1), computadora (1), equipo de almacenamiento (1), servidor de pruebas con información (1), software de seguridad (1), firewall de aplicaciones WEB (1), equipo contra ataques DDoS, Software Cloud para análisis de vulnerabilidades (1), PC (1), vehículos (6), estantes (18), tintas (3), pizarra acrílica (1), archivo (1), polycom (16), matriz de punto, caja fuerte (1), contómetro (1), carro de plataforma (1), linterna y carpa (19), juego de herramientas para mantenimiento (1), impresora de código de barras (1), lectora de código de barras (1), soporte informático y línea telefónica.

Fuente: Elaboración Propia

### **Servicios informáticos (aplicativos)**

Los servicios informáticos identificados como necesarios para el desarrollo de las actividades en un escenario de continuidad operativa se clasifican en dos grupos: (i) Servicios informáticos transversales (cuadro 14); y (ii) Servicio informáticos individuales (cuadro 15).

El primero es de instalación obligatoria en el equipo informático de todo el personal involucrado en la continuidad operativa, mientras que el segundo su instalación es obligatoria de acuerdo a la naturaleza de las actividades.

Cuadro 14: Cuadro de distribución de servicios informáticos transversales

Personal	Microsoft Office	Intranet	Correo SAT	Internet	Acrobat
Actividad misional	Para todo el personal involucrado en la continuidad operativa				
Actividad de soporte					
Grupo de comando					
Gerencia General					
Jefes, Gerente, Subgerentes					

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 15: Cuadro de distribución de servicios informáticos individuales

Órgano/Unidad Orgánica	SGD - SAT	SGD - PCM	SIAF SIAT	PIDE	SPIJ	PLAME	SIGA	GIS	ARGICS	SISCAT	Módulo MCSISAT	SAF	SAJU	Otros
GGE	X	X	X	X			X					X		
OPP	X	X	X				X		X					OFICCE, CORREO, ZOOM, MEET
OGA	X	X	X											
ORH			X				X					X		SUNAT, CORREO INSTITUCIONAL, INTRASAT, INTERNET, PDT
OAF		X	X				X					X		SUNAT, WEB MEF, INTERNET, PCM, SOFTWARE, SGEDA
OAJ	X	x	X		X									Páginas institucionales, SINOE, CASILLAS JUDICIALES
GEO	X	X	X		X									MÓDULO DE GESTIÓN, PDT
SOR	X	X	X				X							
SFT	X	X	X	X						X				Módulo inscripción Vehicular, intranet, SUNARP, RENIEC EN LINEA, FIRMA ONPE, INFOMUNI, GISSAT
SEC	X	X	X					X						Casilla Tribunal Fiscal, MOVILSAT CAPTURASAT, módulo de papeletas fotográficas, módulo tránsito, INTRANET, SGEDA, SQL
SGC	X	X	X											MTC, INFOCORP, SUNARP, RENIEC en Linea, Office, SGDA
SAR	X	X	X											
OTI	X	X					X							Monitoreo y análisis, AutoCAD, Nessus, OFFICE, MS WINDOWS, SQL, SQL SERVER, SOFTWARE, HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

Fuente: Elaboración propia

### **Información Crítica (Registros vitales)**

La información crítica está relacionada a las rutas de carpetas compartidas que tienen que estar disponibles en un escenario de continuidad operativa:

Cuadro 16: Cuadro de rutas de información directa

<b>Órgano/Unidad Orgánica</b>	<b>Ruta de información crítica</b>
GGE	-
OPP	\\Saf\sa\of-PEE\ESTUDIOS_ECON \\Saf\sa\of-PEE\ESTUDIOS_ECON
OGA	-
ORH	\\sa\sa\GC-ADM\GL-RHU\COMPARTIDO \\Saf\sa\GC-ADM\GL-RHU\COMPARTIDO\AF. ADM. PERSONAL D:\
OAF	\\p1a-afc37\COMPARTIDO\CARPETA CONTINGENCIA \\P9A-ALG07\compartido \\P9A-ALG07\compartido \\P9a-afc22\carpeta finanzas file://arg-aar15/compartir/GRUPO COMANDO SAT \\p1a-afc37\COMPARTIDO\CARPETA CONTINGENCIA \\p9a-log12\SCANEOS
OAJ	\\p6a-ajd11\COMPARTIDO \\p6A-aip21\COMPARTIDO NOTIFICACIONES\PENAL \\p6a-aip73\Escaneados \\P6a-ajd14\rj-2020 \\P6A-AJR06\Users\carbustamante\Desktop\JURÍDICA \\p6a-art12\INFORMACION DE CD- RATIFICACIONES
SAR	\\Saf\sa\GC-OPE\GL-SER\COMPARTIDO\DOCUMENTOS ESCANEADOS_TRAMITE DOCUMENTARIO
GEO	\\sa\sa\gc-ope\GL-SER\COMPARTIDO\DOCUMENTOS ESCANEADOS TRAMITE DOCUMENTARIO-
SOR	SIAT SGD SIAT SGD PCM INTRASAT SATFS  SIAT SGD INTRASAT SATFS CHAT CORREO ASUSERVICIO
SFT	\\sa\sa\GC-OPE\GL-FIS\AFINSPE \\sa\sa\GC-OPE\GL-FIS\AF-DdDEU
SEC	\\Saf\sa\GC-OPE\GL-ECO\AF-E COA \\AAR-AOC18\InformacionDeposito
SGC	\\p3A-ACN19\cobranza No Tributaria \\p3a-acn10\cargos \\P3a-acT03\123\RUTA CRITICA \\fp6-ANT21\comparfrances\12.rutas_compartidas\10.1_RUTA_CRITICA \\sa\sa\GC-OPE\GL-gdc\AF-CnTRI

OTI	<u>\\Satfs\sat\GC-IyP\GL-INF\AF-GdOPE</u> <u>\\Satfs\sat\GC-IyP\GL-INF\GERENCIA</u> <u>\\Satfs\sat\GC-IyP\GL-INF\AF-GdSER</u> <u>\\Satfs\sat\GC-IyP\GL-INF\AF-GdSOL</u> <u>\\Satfs\sat\GC-IyP\GL-INF\SEG-INF</u>
-----	--

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.5.3 Determinación de Recursos físicos críticos

La Oficina de Administración y Finanzas - OAF, será responsable de la distribución de los recursos físicos críticos a todos los órganos o unidades orgánicas a cargo de las actividades críticas y de soporte, así como de los recursos logísticos y de sostenimiento adicionales, para la continuidad operativa.

Cuadro 17: Cuadro de distribución de recursos físicos - críticos

Tipo	Descripción
Recursos físicos críticos	(478) Inmobiliarios – Silla y Escritorio, (239) Kit de oficina, (05) Vehículos, (09) Celulares, (01) Pizarra acrílica, (01) Caja fuerte, (18) Estantes, (01) Perforador Industrial, (01) carro de plataforma, (01) contómetro, (01) impresora de códigos (01) lectora de códigos, Papel bond, Archivadores, Fíles manilas, Chalecos, Gorros, Bloqueador, Lentes.  Instalación de almacenes en la sede alterna y el almacenamiento de los recursos informáticos y de comunicación en un ambiente adecuado y disponible para su operación luego de materializado cualquier riesgo.
Recursos logísticos	Mesas plegables de 100 x 70 cm. (42), Sillas plegables (59), Grupos electrógenos de 18 KVA (02), Luces de Emergencia (10), Linternas de Mano (10), Mochilas de emergencia conteniendo medicinas de primera necesidad (09), Carpas de Campaña 12 x 20, (03) botiquines con medicamentos básicos, Modulo Sanitario químico (03), Mensajería en motos (02), Extintores de CO2 (03), Botiquín de Emergencia (01), parlantes altavoces (02)
Sostenimiento	Servicios Básicos (Agua embotellada, fluido eléctrico, alimentación no perecible, SSHH, etc.). Servicios de alimentación y Servicio de limpieza y desinfección

Fuente: Elaboración Propia

Los equipos físicos detallados por órganos o unidades orgánicas se encuentran en el numeral 5.5 – Requerimientos del presente documento. La entrega de los equipos físicos para el personal de trabajo remoto será de responsabilidad de la Oficina de Administración y Finanzas (OAF)

#### 4.5.4 Determinación de Recursos financieros

La Oficina de Administración y Finanzas - OAF, será responsable de la determinación de los recursos financieros, bajo la identificación de los costos en el mercado por los recursos físicos y tecnológicos identificados. Asimismo, de los costos por recursos logísticos necesarios para la implementación de la sede alterna y complementos identificados.

## V. ACCIONES PARA LA CONTINUIDAD OPERATIVA

Las acciones a ejecutar, de manera oportuna y óptima, para la continuidad operativa de la Entidad, deberán ser planificadas e implementadas por el Grupo de Comando del SAT, bajo el liderazgo del Presidente del Grupo de Comando, quienes están a cargo de la Gestión de la Continuidad Operativa. Para ello, se definirán las responsabilidades y esquema jerárquico a fin que todos los órganos o unidades orgánicas responsables de las actividades críticas participen en el desarrollo del PCO, siendo definida como Cadena de Mando, en coordinación con el Grupo de Comando.

El Grupo de Comando del SAT se encuentra representado por los siguientes integrantes, definidos en el Cuadro 18.

Cuadro 18: Grupo de Comando

<b>Miembros del grupo de comando</b>	<b>Representante</b>
Presidente del Grupo de Comando	Jefe de la Oficina General de Administración
Representante GEO	Gerente de la Gerencia de Operaciones
Representante OGA	Representante de la Oficina General de Administración
Dos (02) Representantes de la OAF	Representantes de la Oficina de Administración y Finanzas
Representante ORH	Jefe de la Oficina de Recursos Humanos
Representante OTI	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
Representante ODM	Jefe de la Oficina de Modernización

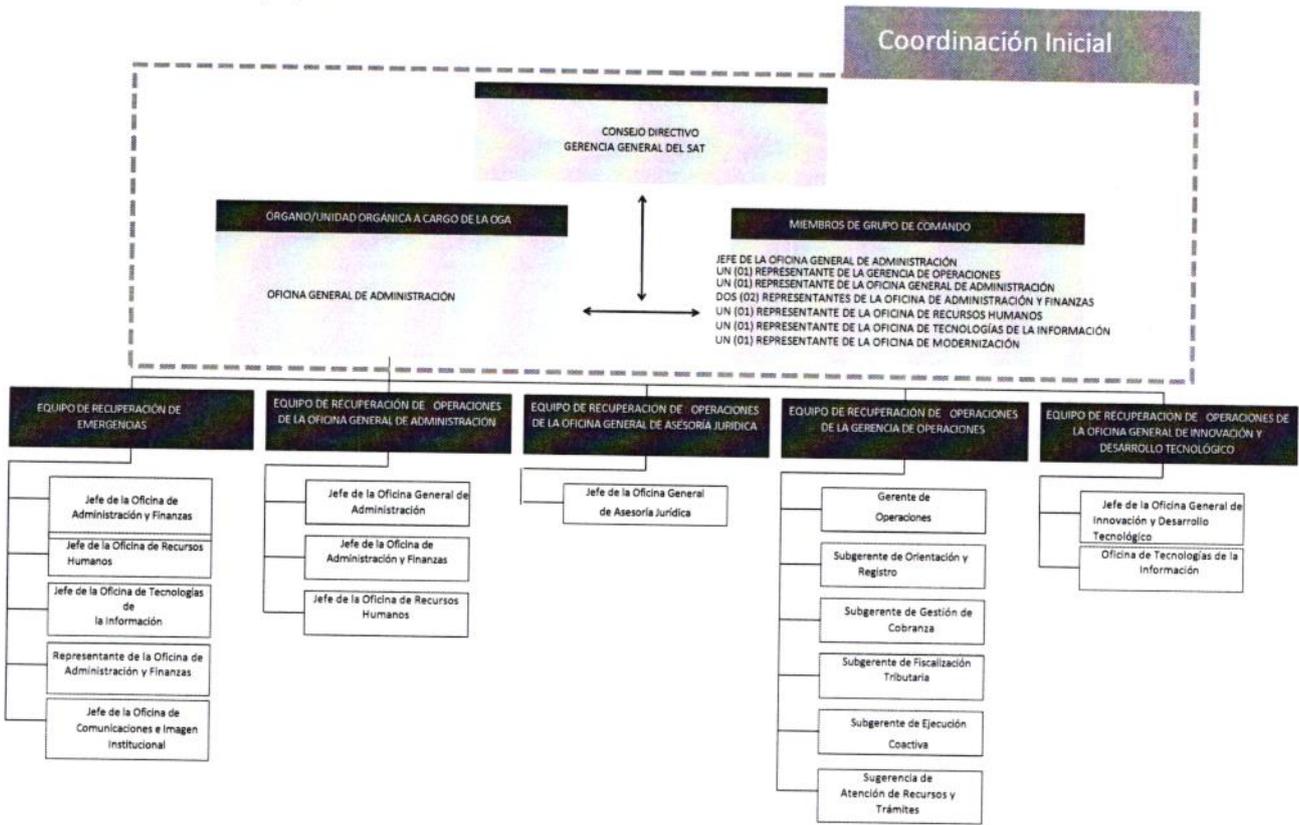
Fuente: Elaboración propia

Respecto a la Cadena de Mando, se refiere a la conformación de grupos de trabajo para la reestructuración y reinicio de las operaciones por cada órgano o unidad orgánica. Los equipos conformados serán nombrados como "Equipos de Recuperación", siendo sus responsabilidades definidas, pero pudiendo ser modificadas o delimitadas por la Alta Dirección, en coordinación con el Grupo de Comando.

En el cuadro 19 se define el Organigrama de la Cadena de Mando, teniendo como cabeza de los Equipos de Recuperación al Presidente del Grupo de Comando; asimismo se observa que los miembros del Grupo de Comando se encontrarán distribuidos en su mayoría en cada equipo, a fin de brindar soporte en la ejecución de las actividades. Por último, se precisa la constante comunicación entre Alta Dirección, el Presidente del Grupo Comando y sus integrantes.

Cuadro 19: Cadena de mando

Fuente: Elaboración propia



**Grupo de Comando:** Son los encargados, liderados por el Presidente del Grupo de Comando, de identificar las actividades críticas y recursos críticos, en coordinación con las unidades orgánicas que desarrollan las actividades para la activación del Plan de Continuidad Operativa del SAT. Asimismo, de verificar el funcionamiento de la sede alterna con las implementaciones identificadas.

**Equipo de Recuperación de emergencias:** Son los encargados de evaluar los daños del incidente e identificar el estado de emergencia respecto de la existencia de una amenaza verdadera o potencial a la seguridad humana, infraestructura física, tecnología de la información, mobiliario y equipos, así como impactos potenciales en las operaciones del SAT.

- **Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas:** Responsable de la activación de la sede alterna y sistemas de comunicación, conectividad e infraestructura. Evalúa los daños de la sede afectada y define las alternativas de reubicación.
- **Representante de la Oficina de Administración y Finanzas, encargado de Seguridad:** Responsable de la activación de acciones de emergencia ante un evento adverso. Apoyo en la evaluación de la situación real de la infraestructura de la sede afectada, a fin de comunicarlo al Grupo de Comando.
- **Oficina de Tecnologías de la Información:** Responsable de la conectividad en sede alterna para la continuidad operativa, así como de la activación del Plan de Contingencia Informático.
- **Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional:** Responsable de la difusión comunicacional para contribuyentes y personal del SAT, respecto de la toma de decisiones de la Alta Dirección y del Grupo de Comando.
- **Oficina de Recursos Humanos:** Responsable de disponer los mecanismos administrativos para mitigar el impacto del evento en el personal, así como de realizar las actividades de

soporte necesarios. Asimismo, la Oficina de Recursos Humanos cuenta con profesionales de salud y seguridad que brindarán soporte a fin de mitigar el impacto de los eventos adversos.

**Equipo de Recuperación de Operaciones:** Son los encargados de identificar el impacto en los procesos y personal dentro de los órganos o unidades orgánicas a su cargo, a fin de determinar las acciones para dar continuidad a sus procesos críticos, así como los recursos a necesitar. Toda actividad deberá estar coordinada con el Presidente del Grupo de Comando.

Cuadro 20: Línea de sucesión de la Cadena de Mando

N°	Equipo	Titular	Suplente
01	Grupo de Comando	Jefe de la Oficina General de Administración	Gerente de Operaciones
02	Equipo de Recuperación de emergencias	Representante de la Oficina de Administración y Finanzas - Seguridad	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
03	Equipo de Recuperación de Operaciones de la OGA	Jefe de la Oficina General de Administración	Jefe de la Oficina de Recursos Humanos
04	Equipo de Recuperación de Operaciones de la OAJ	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
05	Equipo de Recuperación de Operaciones de la GEO	Gerente de Operaciones	Subgerente de Gestión de Cobranza
06	Equipo de Recuperación de Operaciones de la OGI	Jefe de la Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico	Jefe de la Oficina de Modernización

Fuente: Elaboración propia

## 5.1 Gestión de Crisis

La gestión de la crisis consiste en tomar decisiones estratégicas, aquellas que aseguren el comando y control sobre el caos que podría generarse durante una crisis. Esto involucra manejar la seguridad y bienestar del personal del SAT, al mismo tiempo de desarrollar la estrategia de comunicación interna y externa de la empresa.

De acuerdo a lo establecido, la Gestión de Crisis se inicia inmediatamente después de ocurrido un evento disruptivo o cuando es reportado por el representante de la Oficina de Administración y Finanzas encargado de seguridad o por el encargado(a) del Plan de Seguridad al Presidente del Grupo de Comando, para lo cual el Equipo de Recuperación de Emergencias evalúa los daños del incidente e identifica el estado de la emergencia respecto a la existencia de una amenaza verdadera o potencial a la seguridad humana, infraestructura física, centro de cómputo y tecnologías de la información, mobiliario y equipos, así como los impactos potenciales en las operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT.

Los resultados de la evaluación del Equipo de Recuperación de Emergencias son comunicados al Presidente del Grupo de Comando para determinar la activación del Plan de Continuidad Operativa.

## 5.2 Aseguramiento del Acervo Documentario

El Servicio de Administración Tributaria de Lima, tiene como responsabilidad el acervo documentario de los diversos órganos o unidades orgánicas, el mismo que forma parte del patrimonio documental con valor histórico y/o crítico.

Con la finalidad de preservar y proteger el acervo documentario del SAT, el Archivo Central de la Oficina de Administración y Finanzas deberá realizar un adecuado servicio de almacenamiento y gestión del contenido físico y digital del archivo documentario, lo cual contribuirá al registro de todo el material documentario del SAT, a través del empaquetamiento, codificación y digitalización en medios magnéticos por categorías y su respectivo registro legal.

Para el adecuado acervo, la Gerencia General del SAT aprueba anualmente el "Plan De Trabajo Institucional del Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima Metropolitana", de acuerdo a la Directiva N° 001 - 2019 - AGN / DDPa "Normas para la Elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico de las Entidades Públicas", el cual es administrado por el área de archivo de la Oficina de Administración y Finanzas.

El Plan de Trabajo tiene como objetivo el fortalecimiento técnico, normativo y funcional de los archivos de la institución, conforme al marco legal del Sistema Nacional de Archivos; así como la implementación de nuevas tecnologías en los procesos de archivo, a través de la mejora continua de los procesos y contribuir con la Modernización del Estado.

Para el año 2025 se tiene aprobado el Plan Anual de Trabajo institucional Archivístico del Servicio de Administración Tributaria de Lima - 2025, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 286-004-00000032 de fecha 12 de diciembre del 2024, siendo encargado a la Oficina de Administración y Finanzas.

En base a lo expuesto, y a fin de seguir fortaleciendo el acervo documentario del SAT, se recomienda las siguientes estrategias:

- a) Continuar con la elaboración del Plan de trabajo que incluya un cronograma para el empaquetamiento, codificación y digitalización en medios magnéticos por categorías y su respectivo registro legal.
- b) Realizar el registro legal de la información, así como la respectiva custodia externa de las copias de seguridad que, a su vez, permita una actualización constante del back up.
- c) Las inspecciones y operaciones de mantenimiento en cada una de las instalaciones que albergan a la documentación digitalizada se deben realizar en coordinación con el área de seguridad y salud en el trabajo. Esto con el fin de prevenir incendios y demás accidentes o incidentes que pongan en riesgo la pérdida de la información.

### **5.3 Aseguramiento de la Base de Datos mediante la ejecución del Plan de Recuperación de los servicios informáticos**

La seguridad de la información o protección de bases de datos es crucial para la continuidad operativa de la Entidad, debido a ello, se deben establecer acciones que inhiban o reduzcan los efectos de los eventos adversos identificados en el presente documento.

El Servicio de Administración Tributaria de Lima, a través de su Oficina de Tecnologías de la Información, cuenta con un "**Plan de Contingencia Informático**" vigente, cuyo objetivo es *"garantizar la continuidad operativa de los servicios y sistemas de información de T.I. del SAT, mediante la definición de acciones y procedimientos a ejecutar ante la ocurrencia de eventos que podrían alterar el normal funcionamiento de los activos que los componen, minimizando los riesgos de paralizaciones o pérdidas relevantes y asegurando una respuesta inmediata hacia la recuperación de las operaciones normales"*. Dicho documento contiene los planes de prevención, ejecución y recuperación ante eventos adversos, así como recomendaciones de acción.

Respecto de la identificación y establecimiento de una infraestructura tecnológica alterna de T.I., la Oficina de Tecnologías de la Información planteará la habilitación de ubicaciones temporales que permitan continuar con las operaciones, teniendo como primera opción la sede alterna identificada en el presente documento.

#### **5.4 Roles y Responsabilidad para el desarrollo de las actividades críticas**

##### **Gerente General SAT – Titular de la Entidad**

- Liderar la Gestión de la Continuidad Operativa del Servicio de Administración Tributaria de Lima.
- Disponer que los funcionarios de la Alta Dirección participen personalmente en la Gestión de la Continuidad Operativa y asuman responsabilidades directas en su implementación, seguimiento y monitoreo.
- Designar al órgano o unidad orgánica que será responsable de la Gestión de la Continuidad Operativa.
- Aprobar la conformación del Grupo de Comando, a propuesta del órgano o unidad orgánica responsable de la Gestión de la Continuidad Operativa.
- Disponer que cada órgano o unidad orgánica, sea de línea, de apoyo o de asesoramiento, designe un representante encargado de las coordinaciones con el órgano o unidad orgánica a cargo de la Gestión de la Continuidad Operativa.
- Aprobar el Plan de Continuidad Operativa y activarlo, cuando corresponda, y a propuesta del Grupo de Comando.
- Garantizar y facilitar las acciones relacionadas a la implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa.
- Establecer los mecanismos que propicien la participación de todo el personal y permitan lograr una Gestión de la Continuidad Operativa.
- Integrar la Gestión de la Continuidad Operativa a la cultura organizacional de la entidad.

##### **Oficina General de Administración – Órgano a cargo de la Gestión de la Continuidad Operativa**

- Proponer los procedimientos y metodologías apropiados para la Gestión de la Continuidad Operativa en la Entidad.
- Proponer la conformación del Grupo de Comando al Titular de la Entidad.
- Elaborar el cronograma de implementación de la Gestión de Continuidad Operativa y presentarlo a la Alta Dirección para su aprobación y ejecución.
- Realizar las coordinaciones con los órganos o unidades orgánicas competentes, con la finalidad de determinar el estado de la infraestructura de la sede principal de la Entidad, así como del centro de cómputo y recomendar la ejecución de medidas correctivas correspondientes y, de ser el caso, solicitar el asesoramiento de profesionales externos a la institución.
- Mantener actualizada la documentación que sustente las actividades desarrolladas como parte de la Continuidad Operativa, la misma que será parte del acervo documentario durante los procesos de transferencias.
- Remitir el Plan de Continuidad Operativa aprobado al Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI, para su seguimiento.
- Difundir el Plan de Continuidad Operativa y publicarlo en la sede digital de la entidad.
- Coordinar y ejecutar los ejercicios para validar el funcionamiento del Plan de Continuidad Operativa e informar sobre los resultados alcanzados.
- Integrar la Gestión de la Continuidad Operativa a la cultura organizacional.

### **Grupo de Comando del SAT**

- Identificar las actividades críticas a cargo de la Entidad, en coordinación con los órganos o unidades orgánicas que desarrollan tales actividades.
- Identificar los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución de las actividades críticas de la Entidad entre los que se encuentran: locales alternos, materiales, equipos informáticos y data.
- Realizar las coordinaciones con la unidad orgánica responsable del acervo documentario, con el fin de contar con archivos digitales con valor legal, asegurando su conservación ante un desastre de gran magnitud o cualquier evento que pueda interrumpir prolongadamente las operaciones de la Entidad.
- Coordinar con los órganos o unidades orgánicas responsables, la verificación del funcionamiento de los grupos electrógenos y las unidades de respaldo de energía de los centros de cómputo, equipos de radio y teléfonos satelitales, de ser el caso y acceso al correo institucional desde el domicilio del personal, entre otros.
- Coordinar con los órganos o unidades orgánicas responsables, las medidas necesarias para asegurar el aprovisionamiento ininterrumpido de los servicios básicos y otros esenciales, para la ejecución de las actividades críticas identificadas.
- Formular y presentar el proyecto del Plan de Continuidad Operativa, para su aprobación por parte del titular de la Entidad.
- Actualizar el Plan de Continuidad Operativa.
- Proponer al Titular de la Entidad la activación del Plan de Continuidad Operativa de la Entidad, cuando corresponda.
- Verificar el desarrollo de las actividades críticas.
- Verificar el cumplimiento del cronograma de ejercicios del Plan de Continuidad Operativa.
- Realizar el seguimiento y monitoreo de la Continuidad Operativa de la Entidad, mediante la matriz para el seguimiento y monitoreo de la ejecución de las actividades críticas – Plan de Continuidad Operativa.
- Realizar las coordinaciones con el representante de la Oficina de Administración y Finanzas y personal brigadista, con el fin de articular los planes de evacuación, seguridad, entre otros, con el Plan de Continuidad Operativa.
- Gestionar la adecuación de la sede alterna.

### **Equipo de Recuperación de Emergencias**

- Evaluar los daños del incidente e identificar el estado de emergencia, así como el impacto potencial en las operaciones de la Entidad, para la pronta respuesta.
- Ejecutar los procedimientos de seguridad en las zonas afectadas.
- Controlar que se realicen las operaciones de evacuación de activos y recursos que garanticen la continuidad operativa.
- Establecer las coordinaciones correspondientes con la Policía Nacional, o Entidades competentes, para garantizar la seguridad externa de las instalaciones alternas y de las afectadas.
- Realizar las acciones para la activación de la sede alterna, en caso se requiera, en coordinación con el Grupo de Comando y la Alta Dirección.
- Verificar la comunicación, conectividad e infraestructura de la Sede Alterna.
- Verificar que se brinde la seguridad a las operaciones de continuidad en la sede alterna, así como las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los ambientes de la sede alterna.
- Velar por la seguridad del personal que actúa en la sede alterna.

- Gestionar los recursos humanos, de seguridad, salud y servicios sociales al órgano o unidad orgánica que corresponda.
- Gestionar la infraestructura tecnológica para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y de los aplicativos informáticos; así como la atención de las necesidades de soporte técnico del personal.
- Planificar, ejecutar y supervisar la difusión de las actividades del SAT y coordinar las acciones correspondientes con los organismos del sector; así como contacto permanente con los medios de comunicación social.

#### **Equipo de Recuperación de Operaciones**

- Evaluar los daños en los recursos (humanos, físicos, digitales) a su cargo, a fin de coordinar con el Grupo de Comando y la Alta Dirección las necesidades para la reanudación de actividades.
- Advertir sobre los riesgos que puedan afectar la continuidad en la prestación del servicio crítico o la funcionalidad del plan, en las actividades a su cargo.
- Decidir el manejo de los procesos críticos a su cargo, así como la distribución de personal para la continuidad operativa.
- Coordinar entre Equipos de Recuperación, respecto a procesos dependientes y/o interdependientes para generar la continuidad operativa.
- Brindar apoyo al Equipo de Recuperación de Emergencias, en caso se requiera.

### **5.5 Requerimientos**

#### **5.5.1 Requerimientos del Personal**

- Actividad crítica: Actividad indispensable para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad, enlistados en el cuadro 08 y 09 del presente documento. (M = Misional / S = Soporte)
- Cargo crítico: Cargo necesario para la continuidad de la actividad crítica.
- Cantidad de personal: Número de personas que conforman el cargo crítico.
- Modalidad: Tipo de trabajo para la continuidad de la actividad crítica (Presencial / Remoto/Mixto).
- MBCO: Porcentaje de personal mínimo para continuar con las operaciones de los procesos críticos identificados.

Cuadro 21: Requerimiento de personal

<b>UNIDAD ORGÁNICA: Subgerencia de Orientación y Registro - SOR</b>				
<b>ACTIVIDAD CRÍTICA</b>	<b>CARGOS CRÍTICOS</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAL</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>MBCO</b>
M-PM01	Especialista - Atención y Orientación III	2	Presencial	35%
M-PM01	Especialista - Administrador de Agencia I	4	Presencial	
M-PM01	Técnico - Atención y Orientación II	6	Presencial	
M-PM01	Técnico - Atención y Orientación I	5	Presencial	
M-PM01	Asesor de servicios	6	Presencial	
M-PM01	Orientador - Orientador	1	Presencial	
M-PM01	Analista - Orientación Telefónica II	1	Presencial	35%
M-PM01	Técnico - Orientación Telefónica I	1	Presencial	
M-PM01	Técnico - Atención y Orientación I	1	Presencial	

M-PM01	Asesor - Call Center	3	Presencial	
M-PM01	Asesor de servicios	2	Presencial	
M-PM05	Especialista - Registro de Multas I	1	Presencial	35%
M-PM05	Técnico - Registro de Multas II	2	Presencial	
M-PM05	Técnico - Registro de Multas I	2	Presencial	
M-PM05	Técnico - Registro de Multas	2	Presencial	
S-PS01	Especialista - Trámite Documentario I	1	Presencial	35%
S-PS01	Analista - Trámite Documentario I	1	Presencial	
S-PS01	Técnico - Trámite Documentario II	1	Presencial	
S-PS01	Técnico - Trámite Documentario I	1	Presencial	
S-PS01	Asesor de servicios	3	Presencial	

<b>UNIDAD ORGÁNICA: Subgerencia de Atención de Recursos y Trámites - SAR</b>				
<b>ACTIVIDAD CRÍTICA</b>	<b>CARGOS CRÍTICOS</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAL</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>MBCO</b>
M-PM04	Subgerente de Atención de Recursos y Trámites	1	Remoto	11%
M-PM04	Especialista de Impugnaciones I o II o III o IV	1	Remoto	
M-PM04	Analista de Impugnaciones I o II	2	Remoto	
M-PM04	Técnico administrativo I o II	1	Remoto	
S-PS01	Analista de acceso a la información I	2	Remoto	50%
S-PS01	Apoyo Administrativo	1	Remoto	

<b>UNIDAD ORGÁNICA: Oficina de Recursos Humanos - ORH</b>				
<b>ACTIVIDAD CRÍTICA</b>	<b>CARGOS CRÍTICOS</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAL</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>MBCO</b>
S-PS05	Profesional II Recursos Humanos	1	Remoto	70%
S-PS05	Profesional III Recursos Humanos	1	Remoto	
S-PS05	Analista de Recursos Humanos	1	Remoto	
S-PS05	Especialista de Administración de Personal III	1	Remoto	
S-PS05	Analista de Salud Ocupacional	2	Presencial	71%
S-PS05	Asistente Social	1	Remoto	
S-PS05	Especialista de Bienestar y Desarrollo III	1	Remoto	
S-PS05	Analista de Recursos Humanos	1	Remoto	

<b>ÓRGANO: Oficina General de Asesoría Jurídica - OAJ</b>				
<b>ACTIVIDAD CRÍTICA</b>	<b>CARGOS CRÍTICOS</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAL</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>MBCO</b>
S-PS07	Especialista Jurídico III, II, I	6	Presencial	60%
S-PS07	Analista Jurídico II	1	Presencial	
S-PS07	Jefe de Oficina General de Asesoría Jurídica	1	Mixto	

S-PS07	Asistente Administrativo y Asistente Administrativo I	2	Presencial	
S-PS07	Especialista de Ratificaciones III, II, I	7	Presencial	60%
S-PS07	Profesional de Ratificaciones	1	Presencial	
S-PS07	Analista de Ratificaciones I	4	Presencial	
S-PS07	Asistente Administrativo de Ratificaciones	1	Presencial	
S-PS07	Especialista Judicial IV, I	3	Presencial	60%
S-PS07	Analista judicial II	3	Presencial	
S-PS07	Técnico Judicial	3	Presencial	
S-PS07	Apoyo Administrativo Judicial	1	Presencial	
S-PS07	Técnico Administrativo Judicial	1	Presencial	

<b>UNIDAD ORGÁNICA: Oficina de Tecnología de la Información - OTI</b>				
<b>ACTIVIDAD CRÍTICA</b>	<b>CARGOS CRÍTICOS</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAL</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>MBCO</b>
S-PS06	Programador de Base de datos	1	Presencial	33%
S-PS06	Técnico de Gestión de Servicios TI	1	Presencial	
S-PS06	Jefe de Oficina	1	Presencial	100%
S-PS06	Especialista de Gestión de Soluciones de TI III	1	Presencial	
S-PS06	Especialista de Gestión de Servicios de TI I	1	Presencial	
S-PS06	Especialista de Gestión de Operaciones de TI III	1	Presencial	
S-PS06	Especialista de Seguridad Informática II	1	Presencial	
S-PS06	Analista de Control de Calidad de TI II	1	Presencial	
S-PS06	Analista de Gestión de Operaciones de TI II	2	Presencial	40%
S-PS06	Técnico de Gestión de Operaciones de TI III	1	Presencial	
S-PS06	Especialista de Gestión de Soluciones de TI I	1	Presencial	
S-PS06	Especialista de Gestión de Soluciones de TI I	2	Presencial	26%
S-PS06	Especialista de Gestión de Soluciones de TI II	1	Presencial	
S-PS06	Programador de Sistemas / Analista de Programación	1	Presencial	
S-PS06	Especialista de Seguridad Informática II	1	Presencial	50%
S-PS06	Operador de Seguridad Informática	1	Presencial	

<b>UNIDAD ORGÁNICA: Subgerencia de Ejecución Coactiva - SEC</b>				
<b>ACTIVIDAD CRÍTICA</b>	<b>CARGOS CRÍTICOS</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAL</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>MBCO</b>
M-PM04	Analista Resolutor Coactivo I	2	Mixto	44%
M-PM04	Resolutor Coactivo	2	Mixto	
M-PM04	Especialista Ejecutor Coactivo II	1	Remoto	38%
M-PM04	Analista Resolutor Coactivo I	2	Mixto	

M-PM04	Resolutor Coactivo	2	Mixto	
M-PM04	Técnico de Archivo Coactivo II	1	Presencial	
M-PM04	Técnico	1	Presencial	
M-PM04	Analista Resolutor Coactivo I	2	Mixto	44%
M-PM04	Resolutor Coactivo	2	Mixto	
M-PM07	Analista de Seguimiento de Deuda	1	Mixto	19%
M-PM07	Analista de Control de Deuda	1	Mixto	
M-PM07	Especialista Ejecutor Coactivo II	1	Remoto	
M-PM07	Analista Auxiliar Coactivo I o III	1	Remoto	
M-PM07	Apoyo de Impresiones	1	Presencial	
M-PM07	Técnico de Análisis de Datos	1	Mixto	4%
M-PM07	Especialista Ejecutor Coactivo II	1	Mixto	
M-PM07	Analista Auxiliar Coactivo I o III	3	Mixto	
M-PM09	Administrador de Depósitos	1	Presencial	30%
M-PM09	Analista de Depósitos II	2	Presencial	
M-PM09	Especialista de Depósitos	1	Presencial	
M-PM09	Técnico Inventariador	4	Presencial	

<b>UNIDAD ORGÁNICA: Subgerencia de Gestión de Cobranzas - SGC</b>				
<b>ACTIVIDAD CRÍTICA</b>	<b>CARGOS CRÍTICOS</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAL</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>MBCO</b>
M-PM02	Especialista de Cobranza No Tributaria II	1	Remoto	65%
M-PM02	Analista de Cobranza No Tributaria II	1	Remoto	
M-PM02	Analista de Cobranza Tributaria I	1	Remoto	
M-PM02	Especialista de Cobranza No Tributaria II	1	Remoto	65%
M-PM02	Analista de Cobranza No Tributaria II	1	Remoto	
M-PM02	Especialista de Cobranza Tributaria II	1	Remoto	
M-PM02	Especialista de Cobranza Tributaria I	1	Remoto	
M-PM05	Analista en Materia No Tributaria	1	Remoto	50%
M-PM05	Asistente en la Asignación del Obligado	1	Remoto	
M-PM05	Técnico en la Asignación del Obligado	2	Remoto	
M-PM07	Especialista de Cobranza No Tributaria II	1	Remoto	65%
M-PM07	Analista de Cobranza No Tributaria I	1	Remoto	
M-PM07	Analista de Cobranza No Tributaria II	3	Remoto	
M-PM07	Analista de Cobranza No Tributaria III	3	Remoto	
M-PM07	Analista de Cobranza de Multa de Tránsito	1	Remoto	
M-PM07	Técnico de Cobranza No Tributaria	1	Remoto	
M-PM07	Especialista de Cobranza No Tributaria III	1	Remoto	
M-PM07	Especialista de Cobranza Tributaria II	1	Remoto	
M-PM07	Especialista de Cobranza Tributaria I	3	Remoto	
M-PM07	Analista de Cobranza Tributaria I	4	Remoto	
M-PM07	Supervisor de Gestión Domiciliaria y Notificaciones	1	Presencial	

M-PM07	Técnico de Gestión de Cobranza y Notificaciones	5	Presencial	
M-PM07	Especialista de Control de la Deuda III	1	Remoto	50%
M-PM07	Especialista de Control de la Deuda II	1	Remoto	
M-PM07	Especialista de Cobranza I	1	Remoto	
M-PM07	Analista de Control de la Deuda II	1	Remoto	
M-PM07	Analista de Control de la Deuda I	1	Remoto	
M-PM07	Técnico Administrativo de Emisiones	1	Remoto	
M-PM07	Técnico	1	Presencial	
M-PM07	Analista Resolutor No Tributario	1	Remoto	
M-PM07	Especialista Supervisor de Sanciones	1	Remoto	
M-PM07	Resolutor No Tributario	1	Remoto	
M-PM07	Técnico Administrativo de Emisiones	1	Presencial	
M-PM07	Técnico de Archivo	1	Presencial	
M-PM08	Técnico Notificador	1	Presencial	5%
M-PM08	Técnico Verificador de Notificaciones I	1	Remoto	20%
M-PM08	Técnico de Recepción y Despacho I	1	Remoto	
M-PM08	Técnico de Servicio de Apoyo	1	Remoto	
M-PM08	Técnico de Notificaciones	1	Presencial	

<b>UNIDAD ORGÁNICA: Oficina de Administración y Finanzas - OAF</b>				
<b>ACTIVIDAD CRÍTICA</b>	<b>CARGOS CRÍTICOS</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAL</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>MBCO</b>
M-PM02	Técnico Supervisor de Caja y Servicios I	4	Presencial	50%
M-PM02	Técnico Cajero I	10	Presencial	
M-PM02	Técnicos Cajeros	4	Presencial	
M-PM02	Analista de Caja	4	Remoto	
M-PM02	Especialista de Caja III	1	Remoto	
S-PS02	Técnico de Almacén II	1	Mixto	50%
S-PS02	Profesional IV en Contrataciones	1	Mixto	70%
S-PS02	Especialista en Contrataciones - Proceso	1	Mixto	
S-PS02	Analista en Contrataciones - Contratos	2	Mixto	
S-PS02	Analista Administrativo - Programador	1	Mixto	
S-PS02	Locadores menores a 8 UIT	2	Mixto	
S-PS03	Tesorero	1	Mixto	50%
S-PS03	Especialista de Finanzas	1	Mixto	
S-PS03	Especialista en Tesorería	1	Mixto	
S-PS03	Profesional en Tesorería	1	Mixto	
S-PS03	Analista de Tesorería	1	Mixto	
S-PS03	Asistente Administrativo	1	Mixto	
S-PS03	Especialista de Control Previo	2	Mixto	50%
S-PS03	Especialista en Contabilidad	1	Mixto	
S-PS04	Especialista de Seguridad III	1	Mixto	50%
S-PS04	Coordinador Administrativo de Seguridad	1	Mixto	

S-Ps04	Supervisor de Seguridad	1	Presencial	
S-PS04	Operador del centro de Control	1	Presencial	
S-PS04	Técnico de Mantenimiento III	1	Presencial	25%
S-PS04	Técnico de Mantenimiento II	1	Presencial	
S-PS04	Técnico Vehicular	2	Presencial	
S-PS01	Especialista de Archivo I	1	Mixto	50%
S-PS01	Técnico de Archivo II	1	Mixto	
S-PS01	Técnico de Archivo I	1	Mixto	
S-PS01	Técnico de Archivo	3	Mixto	
S-PS01	Asistente de Archivo	7	Mixto	
S-PS04	Especialista en Gestión Patrimonial	1	Mixto	50%
S-PS04	Especialista en Servicios generales III	1	Mixto	

UNIDAD ORGÁNICA: Subgerencia de Fiscalización Tributaria - SFT				
ACTIVIDAD CRÍTICA	CARGOS CRÍTICOS	CANTIDAD DE PERSONAL	MODALIDAD	MBCO
M-PM03	Técnico de Determinación de Deuda	3	Mixto	65%
M-PM03	Técnico de Determinación de Deuda III	1	Mixto	
M-PM03	Analista de Determinación de Deuda I	2	Mixto	
M-PM03	Analista de Determinación de Deuda II	3	Mixto	
M-PM03	Especialista de Determinación de Deuda I	2	Mixto	
M-PM03	Técnico de Determinación de Deuda	3	Mixto	65%
M-PM03	Técnico de Determinación de Deuda III	1	Mixto	
M-PM03	Analista de Determinación de Deuda I	2	Mixto	
M-PM03	Analista de Determinación de Deuda II	3	Mixto	
M-PM03	Especialista de Determinación de Deuda I	2	Mixto	
M-PM03	Técnico de Determinación de Deuda	3	Mixto	65%
M-PM03	Técnico de Determinación de Deuda III	1	Mixto	
M-PM03	Analista de Determinación de Deuda I	2	Mixto	
M-PM03	Analista de Determinación de Deuda II	3	Mixto	
M-PM03	Especialista de Determinación de Deuda I	2	Mixto	
M-PM06	Analista de Determinación de Deuda I	2	Mixto	71%
M-PM06	Analista de Determinación de Deuda II	3	Mixto	
M-PM06	Técnico de Determinación de Deuda	3	Mixto	
M-PM06	Técnico de Determinación de Deuda III	1	Mixto	
M-PM06	Especialista de Determinación de Deuda I	3	Mixto	
M-PM06	Analista de Determinación de Deuda I	2	Mixto	82%
M-PM06	Analista de Determinación de Deuda II	3	Mixto	
M-PM06	Analista de Determinación de Deuda	3	Mixto	
M-PM06	Técnico de Determinación de Deuda III	1	Mixto	
M-PM06	Especialista de Determinación de Deuda I	4	Mixto	
M-PM06	Especialista de Determinación de Deuda III	1	Mixto	50%
M-PM06	Especialista de Inspecciones I	1	Presencial	
M-PM06	Analista de Inspecciones	2	Presencial	
M-PM06	Analista de Inspecciones II	1	Presencial	
M-PM06	Especialista de Inspecciones IV	1	Remoto	
M-PM06	Analista de Inspecciones II	1	Remoto	50%
M-PM06	Técnico de Inspecciones	1	Presencial	
M-PM06	Técnico de Inspecciones II	1	Remoto	

ÓRGANO: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - OPP				
ACTIVIDAD CRÍTICA	CARGOS CRÍTICOS	CANTIDAD DE PERSONAL	MODALIDAD	MBCO
M-PM05	Especialista de Gestión de Proyectos III	1	Remoto	13%
M-PM03	Especialista de Calidad de Datos II	2	Remoto	
M-PM03	Especialista de Gestión de Proyectos III	1	Remoto	50%
M-PM03	Analista de Estudios Económicos	1	Remoto	

ÓRGANO: Gerencia de Operaciones - GEO				
ACTIVIDAD CRÍTICA	CARGOS CRÍTICOS	CANTIDAD DE PERSONAL	MODALIDAD	MBCO
M-PM04	Analista Resolutor de Apelaciones	1	Mixto	40%
M-PM04	Técnico de Apelaciones	1		
M-PM04	Especialista de Impugnaciones Segunda Instancia I	1	Mixto	50%
M-PM04	Analista Resolutor de Apelaciones	1	Mixto	
M-PM04	Técnico de Apelaciones	1	Mixto	55%
M-PM04	Especialista de Impugnaciones Segunda Instancia I	1	Mixto	
M-PM02	Analista de Cobranza No Tributaria III	2	Remoto	20%

Fuente: Elaboración propia

### 5.5.2 Requerimiento de Recursos Informáticos

Cuadro 22: Requerimiento de recursos informáticos

TIPO DE GRUPO	ÓRGANO/UNIDAD ORGÁNICA	PC /LAPTOP			OTROS
		PRESENCIAL	REMOTO	MIXTO	
PROCESO MISIONAL	Gerencia de Operaciones	0	0	8	03 impresoras Multimedia, 03 Tonner, 03 engrampadores
	Subgerencia de Orientación y Registro	46	0	0	10 impresoras multimedias, 04 escanner, fotocopiadora, proyector
	Subgerencia de Atención de Recursos y Trámites	0	8	0	02 impresoras multimedias
	Subgerencia de Fiscalización Tributaria	5	3	59	04 impresoras multimedia, 02 Tonner, línea de internet, soporte informático.
	Subgerencia de Gestión de Cobranza	11	42	0	6 impresoras multimedias, 01 Escanner.
	Subgerencia de Ejecución Coactiva	11	3	19	12 impresoras Multimedias, 08 impresoras RICOH, 5 tonners, 4 equipos de celulares.
	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	0	5	0	-
PROCESO DE SOPORTE	Oficina de Administración y Finanzas	24	5	34	07 impresoras multimedias, 04 fotocopiadoras, 06 Scanner, 02 vehículos, 03 equipos de celular, lectora de código de barras,

					impresora de código de barras, contómetro
	Oficina de Recursos Humanos	1	7	0	2 impresoras multimedia, celular, laptop
	Oficina de Tecnologías de la Información	18	0	0	1 Computadora, 1 Impresora de contingencia, servidores de red con software de seguridad (Sensor TENABLE WAS, Wazuh Server), equipo de almacenamiento, equipos de comunicación, equipos de seguridad, backups, material de red y electricidad, servidores de ambiente de pruebas con información (SIAT), 02 PC dedicadas con Software de seguridad (kali Linux, Ubuntu 22.04 Server, Sensor TENABLE VM, Firewall de aplicación de web, equipos contra ataques DDoS, Software Cloud para análisis de vulnerabilidades.
	Oficina General de Asesoría Jurídica	33	0	1	3 impresoras, 3 scanner, 3 fotocopadoras, 3 proyectores, 3 Ecran, 3 USB, paquete de CDs
Alta Dirección	Gerencia General	5	-	-	-
Grupo Comando	Varios	8	-	-	-
Jefes, Gerente, Subgerentes	Varios	16	-	-	-

Fuente: Elaboración propia

### 5.5.3 Requerimientos de Material y Equipo

Cuadro 23: Requerimiento de material y equipo

TIPO DE GRUPO	ÓRGANO/UNIDAD ORGÁNICA	INMOBILIARIO	KIT OFICINA	OTROS
		SILLA, ESCRITORIO		
PROCESO MISIONAL	Gerencia de Operaciones	8	8	Papel bond, 03 tonner, 03 engrampadores
	Subgerencia de Orientación y Registro	46	46	Papel bond
	Subgerencia de Atención de Recursos y Trámites	4	4	Papel bond
	Subgerencia de Fiscalización Tributaria	66	66	Papel bond, 01 vehículo,
	Subgerencia de Gestión de Cobranza	7	7	Papel Bond, 01 vehículo
	Subgerencia de Ejecución Coactiva	16	16	Papel bond, 01 vehículo, 10 tonner, 10 estantes

	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	-	-	-
<b>PROCESO DE SOPORTE</b>	Oficina de Administración y Finanzas	58	58	Papel bond, 01 vehículo, 01 Caja fuerte, 01 contómetro, 05 estantes, cintas star, Cintas matricial, Liga, bolsas, 01 carro de plataforma, archivadores, tinta, linterna, carpa, herramientas para mantenimiento II.EE, Mantenimiento de II.SS
	Oficina de Recursos Humanos	1	1	Papel bond, Equipos de protección personal, botiquín con medicamentos básicos, almacén.
	Oficina de Tecnologías de la Información	18	18	Papel Bond
	Oficina General de Asesoría Jurídica	13	13	Papel bond, 01 vehículo, 03 estantes, tintas, archivadores, pizarra acrílica.
<b>Alta Dirección</b>	Gerencia General	5	5	Papel Bond
<b>Grupo Comando</b>	Varios	8	8	-
<b>Jefes, Gerente, Subgerentes</b>	Varios	-	-	-

Fuente: Elaboración propia

#### 5.5.4. Requerimiento Presupuestal

La Oficina de Administración y Finanzas, será responsable de la determinación del requerimiento presupuestal, bajo la identificación de los costos en el mercado por los recursos físicos e informáticos identificados. Asimismo, de los costos por recursos logísticos necesarios para la implementación de la sede alterna y complementos identificados.

#### 5.6 Determinación de la Sede Alterna de Trabajo

La sede principal del Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT alberga la mayor cantidad de órganos y unidades orgánicas (Alta Dirección, órganos de asesoramiento, órganos de apoyo y órganos de línea), así como personal de la Municipalidad Metropolitana de Lima, a excepción de la Subgerencia de Ejecución Coactiva, que está ubicada en la Sede Argentina. Dichos órganos y unidades orgánicas son las responsables de los procesos críticos identificados para la Continuidad Operativa de la Entidad.

Respecto a la ubicación, la sede principal se encuentra ubicada en Jr. Camaná 370, en el distrito de Cercado de Lima, zona aledaña a la Plaza de Armas y Palacio de Gobierno, así como calles recurrentes en tema de conflictos sociales; asimismo, la sede se encuentra dentro del rango, identificado en la evaluación de riesgos, de mayor incidencia en vulnerabilidad de incendios, huelgas, vandalismos, ataques, así como el impacto en caso de un terremoto de gran magnitud.

Por tal motivo, y en caso suceda algún evento que interrumpa las operaciones críticas en la instalación principal, el Grupo de Comando tiene la responsabilidad de evaluar e identificar una sede alterna a fin de garantizar el cumplimiento de la misión de la Entidad y minimizar los tiempos de paralización de actividades. Dicho lugar alternativo deberá localizarse en un lugar diferente a la sede principal.

La identificación de la sede alterna, por parte del Grupo de Comando, deberá regirse en base a

la infraestructura, recursos logísticos, recursos informáticos, equipamiento y otros puntos básicos que brinden una continuidad operativa para las actividades críticas. Definida la sede se procederá a dar las instrucciones y los medios pertinentes para que su ocupación se realice de la manera más rápida posible.

Con la finalidad de tener identificado una sede alterna inicial, para la ejecución de ejercicios, pruebas y ensayos, se considerará la **Sede Argentina**, ubicada en Av. Argentina N° 2926 – Cercado de Lima, siendo la de mayor tamaño y donde se ejecutan actividades críticas, así como su uso (Agencia y Depósito). El Grupo de Comando realizará evaluaciones progresivas para su reforzamiento como sede alterna permanente o la búsqueda de opciones adicionales hacia el retorno de las actividades totales.

## 5.7 Activación del Plan de Continuidad Operativa

La activación del Plan de Continuidad Operativa es determinada por el Grupo de Comando y comunicado por el Presidente del Grupo de Comando a los integrantes del Equipo de Recuperación de Operaciones, según se indica en el “Árbol de Llamadas” - Anexo N° 5.

### 5.7.1 Supuestos para la activación del Plan de Continuidad Operativa

Los supuestos que activan el Plan de Continuidad Operativa se describen a continuación:

- Daño físico a las instalaciones del SAT como consecuencia de un evento adverso (sismo, incendio, debilidad estructural, evento de convulsión social y/o atentado terrorista y/o vandalismo) imposibilitando el acceso del personal a dicha sede.
- Daño físico o informático al Centro de Procesamiento de Datos Principal como consecuencia de un evento adverso (sismo, incendio, debilidad estructural, ataque informático y/o atentado terrorista y/o vandalismo) imposibilitando el acceso a la información administrada para el SAT.
- Daño físico, social o potencial a la salud del personal del SAT como consecuencia de un evento adverso (sismo, incendio, debilidad estructural, evento de convulsión social, atentado terrorista y/o vandalismo y/o pandemia) imposibilitando el normal trabajo del personal en dicha sede.

Respecto a los riesgos medios (fallas de energía eléctrica, fallas en telecomunicaciones, infraestructuras, servicios informáticos y/o huelgas de trabajadores), la activación del Plan de Continuidad Operativa se realizará dependiendo de la criticidad y tiempo que genere la paralización de actividades; asimismo se evaluará la necesidad del cambio de sede.

### 5.7.2 Momento del Evento desencadenante y activación

El Plan de Continuidad Operativa, considera los escenarios en los que pueden ocurrir los supuestos que generen el evento adverso, según el momento en que suceda, ya que ello implica diferentes acciones a tener en cuenta. En el cuadro 24 se detalla las acciones a realizar, de acuerdo al momento que ocurra el suceso (Horas no laborales y horas laborales), así como el punto de reunión entre los Equipos de Recuperación de Operaciones, el Equipo de Recuperación de Emergencia y Grupo de Comando.

Cuadro 24: Cuadro de eventos

Momento	Acción del personal	Punto de reunión Equipo de recuperación y/o Emergencia
Horas no laborales / Feriado	Ocurrido el evento adverso, que requiera activar el PCO, el personal de la Entidad deberá reportarse en los tiempos establecidos en el	Sucedido el evento adverso, y en caso no se puedan utilizar los ambientes de la sede afectada, los Equipos de

	presente plan, según su rol y función, a los órganos y unidades orgánicas correspondientes, para poner en marcha la continuidad operativa de la Entidad.	Recuperación y Emergencia deberán coordinar la activación del PCO, dentro de los plazos establecidos, en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Local Alterno – Sede Alternativa</li> </ul>
Horas laborables (horas de trabajo)	Luego de ocurrido el evento adverso, y habiéndose activado los mecanismos de evacuación y/o salvaguarda por los órganos y unidades orgánicas responsables, el personal deberá reportarse de inmediato a su Jefe, gerente, subgerente o encargado, a fin de identificar su condición de salud y bienestar. En caso de ser necesario, se dará el permiso respectivo para que se comuniquen con su entorno familiar, dando las facilidades del caso.	Sucedido el evento adverso, y en caso no se puedan utilizar los ambientes de la sede afectada, los Equipos de Recuperación y Emergencia deberán coordinar la activación del PCO, inmediatamente, en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaza San Agustín - (Esquina Jr. Ica y Jr. Camaná)</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

El Presidente del Grupo de Comando, en coordinación con la Alta Dirección, solicitará a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional la emisión de comunicaciones públicas a fin de brindar información externa. En el ámbito interno, se solicitará a la Oficina de Recursos Humanos emitir la comunicación respectiva, utilizando los medios necesarios, a fin de brindar información al personal del SAT y terceros, respecto de la situación operacional de la Entidad y las decisiones de reanudación y/o traslado a una sede alterna.

Los procedimientos de comunicación a emplear según orden de prioridad, son:

1. Mensajes de Texto por celular.
2. Redes sociales y correos electrónicos.
3. Telefonía Fija y Celular.
4. Telefonía Satelital y las líneas fijas punto a punto que forma parte de la RECSE (Red de Comunicación Satelital del Estado).

En el "Anexo 03: Directorio de Grupo de Comando", se encuentra los números del personal encargado de la coordinación de activación del Plan de Continuidad Operativa.

La activación del Plan de Continuidad Operativa, debe llevar a cabo teniendo en consideración, dos (02) procedimientos específicos de comunicación:

- a) Procedimiento de reporte inicial:** Se identificará el impacto ocasionado por el evento adverso a los diversos recursos que intervienen en los procesos críticos, así como el daño en la infraestructura de la sede principal. En este procedimiento intervienen:
- Alta Dirección (Solicitará coordinación con Grupo de Comando, Personal de Seguridad y Profesionales de Seguridad y Salud en el Trabajo para entrega de reporte del evento y toma de decisiones).
  - Equipos de Recuperación de Operaciones (Establecerán el impacto en sus recursos y procesos a fin de determinar la gravedad para la operatividad, toda información deberá enviarse al Presidente del Grupo de Comando para la activación del Plan de Continuidad Operativa).
  - Equipo de Emergencia (Elaborará el reporte inicial de daños, siendo encargado principal el representante de la Oficina de Administración y Finanzas, encargado de la Seguridad, en conjunto con los profesionales de Seguridad y Salud en el Trabajo).

- Oficina de Administración y Finanzas (Verificación del estado de la sede afectada, así como la activación de la sede alterna).
- Oficina de Tecnologías de la Información (Verificación de estado de equipos informáticos de la sede afectada, así como funcionamiento de equipos en la sede alterna).
- Oficina de Recursos Humanos (Verificación de estado de salud del personal y coordinación para traslado a la sede alterna).

**b) Procedimientos de convocatoria.** Una vez activado el Plan de Continuidad Operativa, se procede a la convocatoria, llevada a cabo utilizando los medios de comunicación identificados.

Como tratamiento específico y por la naturaleza de su función, el Presidente del Grupo de Comando, activará su cadena de mando de manera inmediata. Las claves consideradas para el Plan de Continuidad Operativa, a ser enviadas por los mensajes de texto (SMS), son las presentes en el "Anexo 02: Procedimiento para la convocatoria del personal involucrado en la ejecución de las actividades críticas".

Como se menciona anteriormente, la activación del Plan de Continuidad Operativa debe llevar a cabo el Protocolo de Comunicación que está detallado en el "Anexo 5: Sistemas de Comunicaciones de Emergencia"

### 5.8 Activación y desactivación de la Sede Alterna

El flujo de acciones, para la activación y desactivación de la Sede Alterna del Servicio de Administración Tributaria - SAT, se determinará por la naturaleza del impacto de cada amenaza o riesgo identificado (Sismo de gran intensidad, ataque informático o terrorista, pandemia, robo/vandalismo, entre otros). Sucedido el evento contemplado como amenaza de la operatividad del SAT, las acciones que se ejecutarán se dividen en cuatro fases:

Cuadro 25: Cuadro de acciones sede alterna

Fase	Acciones
<b>Alerta</b>	<p><b>La primera fase, Alerta,</b> se refiere al acopio y reporte de la información inicial de los daños ocasionados por la amenaza, por lo que, se constituye en una situación de alerta.</p> <p>En esta fase, la responsabilidad de recabar la información inicial es para el Equipo de Recuperación de Emergencias, o quien haga sus veces, quienes evaluarán los daños ocasionados por el evento adverso e identificarán el estado de emergencia respecto al impacto generado, así como la situación operativa de la sede afectada. Toda la información recabada deberá ser entregada al Encargado de la Gestión de Continuidad Operativa para la activación del Plan de Continuidad Operativa.</p> <p>El tiempo máximo de duración de esta primera fase, siendo la que brindará los insumos para la decisión de activación del Plan de Continuidad Operativa (fase de ejecución), no deberá superar las veinticuatro (24) horas desde el inicio del acopio de información.</p>
Fase	Acciones
	<p><b>La segunda fase, Ejecución,</b> se inicia con la activación del Plan de Continuidad Operativa propiamente dicho, y su principal función es la gestión de la crisis. El tiempo máximo de duración de esta fase no debe superar las setenta y dos (72) horas una vez activado el PCO, salvo que por razones de fuerza mayor este período se amplíe por un tiempo adicional dispuesto por la Alta Dirección, en coordinación con el Grupo de Comando, para lo cual se deberán ajustar los recursos y presupuestos, según se requiera.</p> <p>Cuenta con tres momentos:</p> <p><b>Primer Momento:</b> Activación de Plan de Continuidad Operativa: Cadena de Mando y Sede Alterna. El Presidente del Grupo de Comando, o su alterno en su ausencia, determina</p>

<b>Ejecución</b>	<p>la activación del PCO, tomando como referencia el reporte del Equipo de Recuperación de Emergencias y convocando al Grupo de Comando. El Presidente del Grupo de Comando dispondrá el inicio del traslado a la Sede Alternativa, considerando el personal priorizado y el equipamiento mínimo identificado. Asimismo, cada Equipo de Recuperación de Operaciones, cuyos órganos y unidades orgánicas estén considerados en el presente plan deben activar los procedimientos de convocatoria de su personal.</p> <p><b>Segundo Momento:</b> Acondicionamiento y puesta en operaciones de la Sede Alternativa. Una vez activado el PCO, y dadas las indicaciones del Presidente del Grupo de Comando, se realizarán las acciones en la Sede Alternativa para que de inmediato se operativicen los ambientes y equipamiento necesario para el funcionamiento de la sede alternativa. Cabe señalar que los ambientes y equipos deben haber sido identificados y acondicionados con anterioridad, en previsión de la probabilidad de que ocurra el evento. La Oficina de Administración y Finanzas, del Equipo de Recuperación de Emergencias, será el responsable de las tareas de recuperación y activación de fuentes de energía, así como la activación de los sistemas de comunicación, conectividad e infraestructura, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información. La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional deberá realizar la comunicación del reinicio de actividades en la sede alternativa, así como la comunicación de información pertinente, en coordinación con la Gerencia General y el Presidente del Grupo de Comando. La Oficina de Recursos Humanos tendrá a su cargo la elaboración del censo de personal institucional, en caso de que por las consecuencias del tipo de evento se requiera, y organizará las acciones de soporte emocional y vital de los trabajadores ubicados en la sede alternativa y sus familiares. La Oficina de Recursos Humanos, en coordinación con la Oficina General de Administración y la Gerencia General, deberá disponer de los mecanismos administrativos que permitan mitigar el impacto del evento en el personal.</p>
------------------	--

Fase	Acciones
	<p><b>Tercer Momento:</b> Indicaciones para el personal que no se desplazará a la Sede Alternativa. Para el personal que no ha sido designado y priorizado para el desplazamiento a la sede alternativa (por las actividades o necesidades identificadas), es necesario brindar la información precisa de su ubicación, asistencia y permanencia, ya que podría ser llamado a integrar los equipos de trabajo en dicha sede, ante cualquier eventualidad.</p>
<b>Preparatoria de desactivación</b>	<p><b>La tercera fase,</b> Preparatoria de desactivación, ocurre de manera simultánea a la fase de ejecución teniendo en cuenta la temporalidad de la Sede Alternativa. La Oficina de Administración y Finanzas, en coordinación con la Alta Dirección y la Oficina General de Administración, requiere llevar a cabo acciones de previsión para el repliegue del personal hacia ambientes adecuados previamente seleccionados.</p> <p>Cuenta con dos momentos:</p> <p><b>Primer Momento:</b> Evaluación detallada de la sede institucional y Adquisición de Bienes y Equipamiento. Trascurrido un máximo de setenta y dos (72) horas posteriores a la emergencia, la Oficina de Administración y Finanzas debe disponer la concurrencia de su personal capacitado y de terceros acreditados, para realizar una evaluación detallada sobre la situación real de la infraestructura de la sede principal del SAT con el objetivo de proponer alternativas de acción. En la medida de lo posible, la Oficina de Administración y Finanzas deberá contar con una cartera de alternativas de locales para la reubicación progresiva de las unidades operativas del SAT. Adicionalmente, a las tareas de apoyo en las operaciones de emergencia, la Oficina de Administración y Finanzas deberá asignar un equipo específico de personal dedicado a</p>

	<p>resolver las demandas de la implementación de los nuevos ambientes dispuestos para la operatividad del SAT en su conjunto, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información.</p> <p><b>Segundo Momento:</b> Ocupación de sedes temporales y repliegue. La Oficina de Administración y Finanzas y el Presidente del Grupo de Comando, deberán informar a la Alta Dirección la disponibilidad de los nuevos espacios asignados para ambientes de trabajo regular institucional y coordinar el repliegue progresivo.</p>
<b>Desactivación</b>	<p><b>La cuarta fase</b>, Desactivación, se refiere al cese de acciones indicadas en el Plan de Continuidad Operativa.</p> <p>El Encargado de la Gestión de la Continuidad Operativa, en coordinación con el Grupo de Comando y la Alta Dirección, decidirá la culminación de la ejecución del Plan de Continuidad Operativa y, por ende, el retorno progresivo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.</p>

Fuente: Elaboración propia

### 5.9 Desarrollo de las actividades críticas

Las actividades críticas y los órganos y unidades orgánicas responsables de su ejecución, se encuentran identificadas en el numeral 4.4 del presente documento. Asimismo, la activación del Plan de Continuidad Operativa se encuentra indicada en el numeral 5.7 y la activación de la sede alterna en el numeral 5.8.

El desarrollo de las actividades críticas se realizará luego de la activación del Plan de Continuidad Operativa, así como posterior a las coordinaciones entre la Alta Dirección, el Grupo de Comando y los Equipos de Recuperación de Operaciones. La ejecución se realizará siguiendo los lineamientos de los órganos o unidades orgánicas a cargo del establecimiento de los equipos físicos e informáticos, tanto para el trabajo presencial como remoto.

## V. CRONOGRAMA DE EJERCICIOS DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA

La Oficina General de Administración, órgano a cargo de la Gestión de la Continuidad Operativa, en coordinación con el Grupo de Comando, organiza y desarrolla las estrategias para ensayar y probar el plan, para lo cual es relevante tener disponibles desde los órganos o unidades orgánicas priorizadas hasta las acciones previstas, procedimientos y mecanismos establecidos en el plan, debidamente socializado.

El objetivo principal, es determinar si el Plan de Continuidad Operativa aprobado y vigente del Servicio de Administración Tributaria de Lima permite proporcionar el nivel deseado de respuesta para la continuidad de las actividades críticas, probando la efectividad de las acciones, mecanismos y procedimientos existentes en la institución.

Las pruebas permiten efectuar una valoración detallada de los efectos adversos de operación de la continuidad operativa en el momento de ocurrencia de una situación de crisis. Siendo en el caso de las entidades públicas, el costo social y de afectación a recuperar post crisis. Por tal motivo, los ensayos del Plan de Continuidad Operativa del SAT, se deben ejecutar en las fechas y de acuerdo a lo establecidos en la tabla siguiente.

Cuadro 26: Cuadro de ejercicios

Nº	Fecha	Evento	Responsable
01	2da semana de Julio	Incendio - Sede Central afectada parcialmente	OAF
02	2da semana de Octubre	Sismo de Gran Magnitud - Sede Central afectada completamente	OAF
03	2da semana de Diciembre	Ataque informático - Evaluación de Pruebas de Contingencia	OTI

Fuente: Elaboración propia

### 6.1 Actualización del Plan de Continuidad Operativa

#### Criterios para la actualización del Plan de Continuidad Operativa

El Grupo de Comando para la Continuidad Operativa es responsable de ejecutar la actualización del plan. En ese marco se definen al menos cuatro (04) criterios técnicos para proceder con la actualización del plan.

La actualización del plan se basa en que:

- Una estrategia que es adecuada en un momento puede resultar no adecuada a medida que cambian las necesidades de la organización.
- Pueden desarrollarse o adquirirse nuevas responsabilidades o funciones.

- Los cambios en la estrategia y oferta en los servicios que se ofrece a los ciudadanos pueden alterar la importancia de las funciones críticas o hacer que pasen a considerarse como críticas otras funciones que no lo eran.
- Los cambios institucionales a las necesidades de la ciudadanía pueden convertir en obsoletas o inapropiadas las funciones críticas y previsiones realizadas en la continuidad operativa institucional.

Cuadro 27: Cuadro de criterios de actualización

N°	Criterio	Descripción
01	Criterio 1	Modificación parcial o total del Manual de Operaciones u otro documento de gestión institucional.
02	Criterio 2	Ejecución de ensayos y pruebas cuyos resultados sugieren una mejora continua parcial o total del plan.
03	Criterio 3	Actualización por el periodo de tiempo de dos (2) años de vigencia.
04	Criterio 4	Actualización por modificación del marco normativo nacional sobre continuidad operativa.

Fuente: Elaboración propia

## **VI. ANEXOS**

Anexo 1: Plan de Recuperación de Servicios Informáticos (OGTIE).

Anexo 2: Procedimiento para la convocatoria del personal involucrado en la ejecución de las actividades críticas.

Anexo 3: Directorio del Grupo de Comando.

Anexo 4: Organización para el desarrollo de las actividades críticas (TODOS).

Anexo 5: Sistema de Comunicaciones de Emergencia.

Anexo 6: Cronograma de implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa (TODOS).

Anexo 7: Acta de la Sesión del Grupo de Comando.

## **Anexo 1: Plan de Recuperación de Servicios Informáticos**

### **PLAN DE CONTINGENCIA INFORMÁTICO**

**V. 03**

#### **INDICE**

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. DOCUMENTO DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. MARCO TEÓRICO
7. METODOLOGÍA
8. DESARROLLO DE LAS FASES DE LA METODOLOGÍA
9. ANEXOS

---

El servicio de Administración Tributaria cuenta con el "Plan de Contingencia Informático V.03",  
Plan: GIN-PL001

## **Anexo 2: Procedimiento para la convocatoria del personal involucrado en la ejecución de las actividades críticas**

La convocatoria del personal involucrado en la ejecución de las actividades críticas se dividirá en dos procedimientos: a) Convocatoria para movilización a sede alterna y b) Convocatoria para trabajo remoto.

### **a) Protocolo de convocatoria para la movilización a la Sede Alterna**

#### Objetivo

Tiene como objetivo establecer los procedimientos para iniciar la convocatoria del personal involucrado de las actividades críticas que requieran laborar de manera presencial en la Sede Alterna en caso la Sede Principal no esté disponible.

#### Escenario de activación

El protocolo se activará cuando el Presidente del Grupo de Comando se contacte con cada Responsable del Equipo de Recuperación de Operaciones, involucrados en la continuidad operativa, indicando la activación de la sede alterna para el personal de trabajo presencial. De igual manera, encargados del Grupo de Recuperación de Emergencias se reunirán a fin de tener las fechas de traslado e inicio de operaciones.

#### Participantes

- Jefe de la Oficina General de Administración
- Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica
- Gerente de Operaciones
- Jefe de la Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico
- Representante de la Oficina de Administración y Finanzas, encargado de Seguridad
- Jefe de la Oficina de Recursos Humanos
- Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas
- Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
- Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

#### Medios de comunicación

- Medios de comunicación social (televisión, radio, redes sociales)
- Correos electrónicos institucionales y/o personales.
- Telefonía celular (mensajes de Texto)
- Aplicaciones de Chat: WhatsApp, Telegram, Snapchat, Zoom, FaceTime, etc.

Procedimiento de convocatoria y comunicación

N°	Emisor	Destinatario	Instrucción / Reporte	Medios	Inputs
01	Presidente del Grupo de Comando	Equipo de Recuperación de Operaciones Equipo de Recuperación de Emergencia.	Envío de mensaje indicando reunión de coordinación en: Plaza San Agustín (Jr. Camaná y Jr. Ica) Indicaciones para retiro del personal o traslado a centro de salud, según corresponda. *En caso de ser fuera de horario laboral, la reunión será en sede alterna.	Telefonía celular (mensaje de texto), Correo Electrónico, Chat	Personal Clave se traslada al punto de reunión
02	Presidente del Grupo de Comando	Jefe de la Oficina General de Administración Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información	Envía mensaje indicado que se movilizará al personal clave a la Sede Alterna u otra Sede (en caso no esté disponible la Sede Alterna)	Telefonía celular (mensaje de texto), Correo Electrónico, Chat	Decisión del Grupo de Comando para movilizar personal clave
03	Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas	Jefe de Grupo de Comando Alta Dirección	Informa de la disponibilidad de la Sede alterna. Informa de puntos de traslado del personal clave a sede alterna.	Telefonía celular (mensaje de texto), Correo Electrónico, Chat	Confirmación de uso de sede alterna
04	Presidente del Grupo de Comando	Grupo de Comando Equipo de Recuperación de Operaciones Alta Dirección	Confirma fecha de inicio y traslado del personal crítico a la Sede Alterna. Confirmación de cantidad y puestos laborales para su inicio en sede alterna.	Telefonía celular (mensaje de texto), Correo Electrónico, Chat	Confirmación de uso de sede alterna
05	Equipo de Recuperación de Operaciones Jefe de la Oficina de Recursos Humanos	Personal clave y/o crítico bajo su mando	Comunican al personal crítico el inicio de las actividades en la sede alterna, así como traslado del personal, en caso se requiera. Comunican las restricciones de labor, horarios e indicaciones adicionales para el funcionamiento de sede alterna.	Telefonía celular (mensaje de texto), Correo Electrónico, Chat	Inicio de actividades en sede alterna

**b) Protocolo de convocatoria para trabajo remoto.**

### Objetivo

Tiene como objetivo establecer los procedimientos para iniciar la convocatoria del personal involucrado de las actividades críticas que requieran laborar de manera remota.

### Escenario de activación

El protocolo se activará cuando el Presidente del Grupo de Comando se contacte con cada Responsable del Equipo de Recuperación de Operaciones, involucrados en la continuidad operativa, indicando la reactivación de las actividades.

### Participantes

- Jefe de la Oficina General de Administración
- Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica
- Gerente de Operaciones
- Jefe de la Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico
- Representante de la Oficina de Administración y Finanzas encargado de Seguridad
- Jefe de la Oficina de Recursos Humanos
- Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas
- Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
- Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

### Medios de comunicación

- Medios de comunicación social (televisión, radio, redes sociales)
- Correos electrónicos institucionales y/o personales.
- Telefonía celular (mensajes de Texto)
- Aplicaciones de Chat: WhatsApp, Telegram, Snapchat, Zoom, FaceTime, etc.

### Procedimiento de convocatoria y comunicación

N°	Emisor	Destinatario	Instrucción / Reporte	Medios	Inputs
01	Presidente del Grupo de Comando	Grupo de Comando Equipo de Recuperación de Operaciones Equipo de Recuperación de Emergencia.	Mensaje "Usar protocolo de trabajo remoto"	Telefonía celular (mensaje de texto), Correo Electrónico, Chat	Activación del Plan de continuidad operativa
02	Equipo de recuperación de operaciones Jefes y subgerentes de unidades orgánicas	Personal clave y/o crítico bajo su mando	Inmediatamente informa a su personal que se va a realizar trabajo remoto bajo el escenario de continuidad operativa	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Personal clave confirma con el siguiente mensaje: • Ok Preparado • No tiene los accesos a los servicios informáticos

03	Personal clave y/o crítico bajo su mando	Jefes, gerentes, subgerentes de órganos o unidades orgánicas	Reporta a su inmediato superior del estado a los accesos de los servicios informáticos	Telefonía celular (mensaje de texto), Correo Electrónico, Chat	Evaluación de acceso a los servicios informáticos
04	Jefes, gerentes, subgerentes de órganos o unidades orgánicas  Equipo de Recuperación de Operaciones	Presidente del Grupo de Comando	Toma conocimiento de la lista de personal clave que no tiene acceso a los servicios informáticos	Telefonía celular (mensaje de texto), Correo Electrónico, Chat	Detalle de personal clave que no puede acceder a los servicios informáticos
05	Presidente del Grupo de Comando	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información	Brinda la lista de trabajadores que realizan trabajo remoto y no tienen acceso a los servicios informáticos	Telefonía celular (mensaje de texto), Correo Electrónico, Chat	Detalle de personal clave que no puede acceder a los servicios informáticos
06	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información	Presidente del Grupo de Comando  Equipo de Recuperación de Operaciones	Da aviso de la solución respecto al acceso a los servicios informáticos	Telefonía celular (mensaje de texto), Correo Electrónico, Chat	Informe de Solución de inconvenientes
07	Presidente del Grupo de Comando  Equipo de Recuperación de Operaciones	Presidente del Grupo de Comando	Reporte de cada responsable del desarrollo de las actividades de su órgano o unidad orgánica	Telefonía celular (mensaje de texto), Correo Electrónico, Chat	Reporte del personal clave sobre la ejecución de las actividades
08	Presidente de Grupo de Comando	Grupo de Comando	Monitorea e informa al Grupo de Comando el desarrollo de las actividades	Telefonía celular (mensaje de texto), Correo Electrónico, Chat	Reporte de cada responsable del desarrollo de las actividades de su órgano o unidad orgánica

### Anexo 3: Directorio del Grupo de Comando

N°	Dependencia	Titular	Anexo	Correo institucional
01	Oficina General de Administración	Jefe de la Oficina General de Administración	1900	<a href="mailto:aaquino@sat.gob.pe">aaquino@sat.gob.pe</a>
02	Gerencia de Operaciones	Gerente de Operaciones	1300	<a href="mailto:esoria@sat.gob.pe">esoria@sat.gob.pe</a>
03	Oficina General de Administración	Representante de la Oficina General de Administración	1907	<a href="mailto:hameneses@sat.gob.pe">hameneses@sat.gob.pe</a>
04	Oficina de Administración y Finanzas	Representante de la Oficina de Administración y Finanzas - Seguridad	1103	<a href="mailto:fmenendez@sat.gob.pe">fmenendez@sat.gob.pe</a>
05	Oficina de Administración y Finanzas	Jefe de la Oficina Administración y Finanzas	1902	<a href="mailto:mzavala@sat.gob.pe">mzavala@sat.gob.pe</a>
06	Oficina de Recursos Humanos	Jefe de la Oficina de Recursos Humanos	1910	<a href="mailto:josrodriguez@sat.gob.pe">josrodriguez@sat.gob.pe</a>
07	Oficina de Tecnologías de la Información	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información	1702	<a href="mailto:sanrodriguez@sat.gob.pe">sanrodriguez@sat.gob.pe</a>
08	Oficina de Modernización	Jefe de la Oficina de Modernización	1754	<a href="mailto:baquino@sat.gob.pe">baquino@sat.gob.pe</a>

### Anexo 4: Organización para el desarrollo de las actividades críticas (TODOS)

N°	INSTANCIA RESPONSABLE	MIEMBRO	RESPONSABILIDADES
01	Alta Dirección	Gerencia General SAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar los recursos necesarios, incluyendo el presupuesto para la implementación del Plan de Continuidad Operativa del SAT.</li> <li>• Supervisar las operaciones y el accionar conjunto de las unidades orgánicas, en coordinación con el Grupo de Comando y Equipos de Recuperación.</li> <li>• Supervisar la participación del Equipo de Rescate y Seguridad y Salud en el Trabajo en las actividades de prevención y evacuación.</li> <li>• Establecer los mecanismos que propicien la participación de todo el personal y permitan lograr una Gestión de la Continuidad Operativa.</li> <li>• Integrar la Gestión de la Continuidad Operativa a la cultura organizacional.</li> </ul>
		Jefe de la Oficina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activar el PCO ante una situación de crisis operativa o ante cualquier evento que afecte seriamente las instalaciones de la Entidad.</li> <li>• Asesorar a la Alta Dirección en las materias de su competencia.</li> </ul>

02	Grupo de Comando	General de Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar las actividades de ajuste del plan.</li> <li>• Coordinar, ejecutar y supervisar la gestión de los recursos presupuestales asignados al PCO.</li> <li>• Coordinar con Alta Dirección, Grupo de Comando y Equipos de Recuperación para la activación del PCO y ejecución de actividades.</li> <li>• Evaluar el PCO y proponer a la Alta Dirección los cambios necesarios.</li> <li>• Coordinar la activación de sede alterna.</li> </ul>
03		Equipo de Recuperación de Emergencias	Representante de la Oficina de Administración y Finanzas - Seguridad
04		Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar, controlar, supervisar y evaluar los procesos técnicos de los sistemas de abastecimiento y bienes estatales, de conformidad con las disposiciones legales y órdenes técnicas vigentes en las condiciones y plazos que establezcan.</li> <li>• Supervisar la atención de las necesidades de recursos materiales y servicios de los órganos o unidades orgánicas de la Entidad, en forma racional, eficiente y oportuna, con la finalidad de coadyuvar al cumplimiento de sus metas.</li> <li>• Planificar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes inmuebles, actualizando sus registros contables y Patrimoniales del SAT; así como, consolidar y controlar la información de bienes inmuebles.</li> <li>• Implementación, mantenimiento y conservación de los almacenes del SAT en la Sede Alterna, así como del material y equipo para operativizar el Plan de la Continuidad Operativa del SAT.</li> </ul>
05		Jefe de la Oficina de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir comunicación interna para todo el personal respecto al inicio de las actividades en sede alterna y distribución.</li> <li>• Coordinar el seguimiento del personal que haya sufrido algún accidente grave por el evento adverso.</li> <li>• Proponer normativas, políticas o lineamientos respecto a la jornada laboral, estado de trabajo y/o aspectos que influyan en el personal de SAT.</li> <li>• Apoyar en el mapeo de identificación del impacto del evento adverso en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> </ul>
06		Jefe de la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y coordinar las telecomunicaciones, así</li> </ul>

		Oficina de Tecnologías de la Información	<p>como los sistemas informáticos y estadísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resguardar la información para su disponibilidad, integridad y confidencialidad.</li> <li>• Monitorear las amenazas de ciberseguridad, mediante el uso de los sistemas preventivos y defensivos.</li> <li>• Formular, conducir y evaluar los sistemas de informática, de seguridad de la información, de telecomunicaciones y de estadística.</li> <li>• Administrar los recursos informáticos, así como el servicio de tecnología de la información.</li> <li>• Realizar el inventario de los activos informáticos.</li> <li>• Activar los planes de contingencia informáticos y continuidad de negocio.</li> <li>• Coordinar el soporte técnico correspondiente a los usuarios que lo soliciten.</li> </ul>
07		Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar, diseñar, proponer, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones de prensa, relaciones públicas y protocolos de la Entidad, en coordinación con la Gerencia General.</li> <li>• Establecer y mantener relaciones permanentes con los medios de comunicación masiva.</li> <li>• Difundir y proyectar la imagen institucional del SAT, acorde con los objetivos de la Entidad.</li> <li>• Gestionar la difusión de las actividades del SAT con las oficinas de relaciones públicas y protocolo de las diferentes entidades públicas y privadas.</li> </ul>
08	Equipo de Recuperación de Operaciones	Jefe/Gerente/Su bgerente asignado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar los daños en los recursos (humanos, físicos, digitales) a su cargo, a fin de coordinar con el Grupo de Comando y Alta Dirección las necesidades para la reanudación de actividades.</li> <li>• Advertir sobre los riesgos que puedan afectar la continuidad en la prestación del servicio crítico o la funcionalidad del plan, en las actividades a su cargo.</li> <li>• Decidir el manejo de los procesos críticos a su cargo, así como la distribución de personal para la continuidad operativa.</li> <li>• Coordinar entre Equipos de Recuperación, respecto a procesos dependientes y/o interdependientes para la generar la continuidad operativa.</li> <li>• Brindar apoyo al Equipo de Recuperación de Emergencias, en caso se requiera.</li> </ul>
09		Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar a la Alta Dirección y los órganos o unidades orgánicas del SAT sobre asuntos jurídicos relacionados con las competencias del sector, debiendo ser necesario, contar previamente con los informes técnicos elaborados por el órgano o entidad correspondiente.</li> <li>• Visar los proyectos de los dispositivos legales que expida la Alta Dirección de la Entidad.</li> <li>• Las demás que le asigne o encargue el superior jerárquico.</li> </ul>

## **Anexo 5: Sistema de Comunicaciones de Emergencia**

### **Objetivo**

Establecer los procedimientos para la instalación y operación de los Sistemas de comunicaciones durante los procesos de preparación, respuesta y rehabilitación a las emergencias o desastres; a fin de brindar el flujo rápido y ordenado de la información y comunicación interna y externa entre los miembros responsables de la continuidad operativa de la Entidad.

### **Escenario**

Ocurrencia de un evento adverso como: Sismo, incendio, disturbios públicos, vandalismo, apagones u otros eventos que pongan en riesgo la integridad física de las personas, la infraestructura del SAT, afectación a los servicios informáticos y/o falta de los servicios críticos (electricidad, agua).

### **Participantes**

- Presidente del Grupo de Comando.
- Jefes, gerente, subgerentes de los órganos o unidades orgánicas que conforman el Equipo de Recuperación de Emergencias.
- Jefes, gerente o subgerentes de los órganos o unidades orgánicas que conforman el Equipo de Recuperación de Operaciones.

### **Concepto de operación**

- El empleo de los Sistemas de Comunicaciones Convencionales (Canales Primarios) que brindan las empresas proveedoras de servicio de telecomunicaciones en el país deben ser empleadas permanentemente por todos participantes del presente plan.
- Los Sistemas de Comunicaciones de Emergencia (Canales Secundarios) que son independientes de cualquier proveedora de servicios de telecomunicaciones (Radio Comunicaciones) son la segunda opción a falta de los primeros.
- Los Sistemas de Comunicaciones de Emergencia (Canales Secundarios) que brindan las empresas proveedoras de servicio de telecomunicaciones (Comunicaciones Satelitales) son la tercera opción a falta de los segundos.
- Se realizará la mayor explotación de los sistemas de comunicaciones existentes empleando los equipos integradores disponibles.

<b>Primaria</b>	<b>RED PROPIETARIA DEL ESTADO</b> - Permite la Geo localización - Permite la grabación de las llamadas - Ancho de Banda - Atención Permanente
<b>Secundaria</b>	<b>RED DE TELEFONIA SATELITAL</b> Línea Estratégica (REDSAT) Línea Operacional (Redes Institucionales-RRII)
<b>Terciaria</b>	<b>REDES DE EMERGENCIA E INSTITUCIONALES</b> Línea Alterna 1 (HF) Línea Alterna 2 (VHF/UHF) UME's

Respecto a la comunicación con las Entidades Gubernamentales que brindarían apoyo posterior al evento adverso, sus sistemas de comunicaciones están ordenadas y priorizadas de acuerdo al siguiente cuadro<sup>1</sup>:

SERVICIO DE COMUNICACIONES	INDECI	Fuerza Armada	Policía Nacional	MINSA	ESSALUD	CGBVP	MTC
REDSAT	D	D	D	D	D	D	D
RECSE	D	D	D	D	D	D	D
TELEFONÍA FIJA	D,E,O	D,E,O	D,E, O	D,E,O	D,E,O	D,E,O	D,E,O
TELEFONÍA MÓVIL	D,E,O	D,E,O	D,E, O	D,E,O	D,E,O	D,E,O	D,E,O
SERVICIO SATELITAL	E	E					E
RADIO COMUNICACIÓN	HF	E	E	E	E	E	E
	VHF	O	O	O		O	O
	UHF	O	O	O	O	O	O
SERVICIO DE DATOS – INTERNET	Correo electrónico	D,E,O	D,E,O	D,E, O	D,E,O	D,E,O	D,E,O
	Páginas web	D,E,O	D,E,O	D,E, O	D,E,O	D,E,O	D,E,O
	Mensajería en línea	D,E,O	D,E,O	D,E, O	D,E,O	D,E,O	D,E,O

D: Decisorio

E: Ejecutivo / de coordinación

O: Operativo de Campo

### **Sistema de telecomunicaciones**

Los Sistemas de Comunicaciones del SAT están compuestos necesariamente por tres (03) elementos básicos:

#### **1. Canales de comunicación empleados por el SAT**

- Telefonía Fija.
- Telefonía Celular.
- Internet Convencional Fija.
- Internet Convencional Móvil.
- Medios de comunicación social (televisión, radio, redes sociales)
- Correos electrónicos
- Aplicativos de chat

#### **2. Estructura de las redes de comunicación**

##### 2.1 Red de telecomunicaciones internas

Comprende las "Comunicaciones al interior del SAT" entre la Alta Dirección y los órganos o unidades orgánicas relacionadas con el Grupo de Comando, Equipo de emergencias, Equipo de operaciones, así como de órganos y unidades orgánicas necesarias para la continuidad operativa.

<sup>1</sup> Plan para el restablecimiento de las comunicaciones en emergencia - MTC

## 2.2 Red de telecomunicaciones externas

Comprende las "Comunicaciones al exterior del SAT" entre la Alta Dirección y entidades descentralizadas de la Municipalidad de Lima, así como entidades gubernamentales.

### Pruebas del sistema de comunicaciones

A fin de verificar la operatividad de las Redes de Comunicaciones, se realizarán pruebas de los Sistemas de Comunicaciones.

### Procedimiento de comunicación: Equipo de recuperación de emergencias

Para lograr la efectividad de la comunicación en la Gestión de Crisis, este debe ser implementado rápidamente y que comience a funcionar durante los primeros minutos de la crisis. Para ello, se considera los siguientes pasos.

N°	Emisor	Destinatario	Instrucción / Reporte	Medios	Inputs
<b>Notificación</b>					
01	Trabajadores y/o usuarios externos	Seguridad	Reportan eventos adversos y solicitan asistencia técnica o reportan a Seguridad para algún problema.	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	No disponibilidad del Servicio
02	Seguridad	Trabajadores y/o usuarios externos	Evalúan el evento adverso y dan Indicaciones para solucionarlo.	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	No puede dar solución al evento adverso
<b>Respuesta al evento adverso</b>					
03	Mesa de ayuda/ Seguridad	Representante de la Oficina de Administración y Finanzas - Seguridad	Notifica la situación de crisis al Representante de la Oficina de Administración y Finanzas, Responsable de Seguridad de la Sede donde ocurre el evento adverso.	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Continua sin Solución el evento adverso
04	Representante de la Oficina de Administración y Finanzas - Seguridad	Presidente del Grupo de Comando	Informa sobre la situación, y las acciones iniciales que se están realizando.	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Activación del Plan de Seguridad en la Sede
05	Presidente del Grupo de Comando	Equipo de recuperación de emergencias	Solicita evaluar la crisis de acuerdo si es por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad física de la Sede.</li> <li>• Servicios informáticos.</li> <li>• Servicios críticos.</li> </ul>	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Resultado de la evaluación preliminar

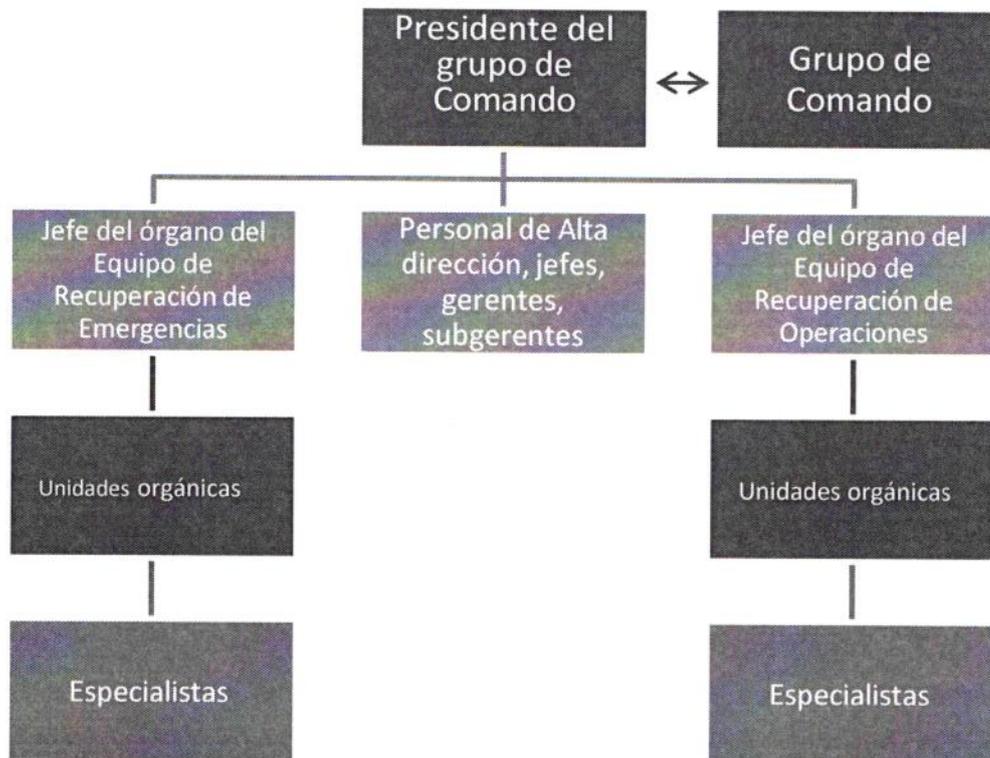
N°	Emisor	Destinatario	Instrucción / Reporte	Medios	Inputs
06	Presidente del Grupo de Comando	Grupo de comando	Convoca a Sesión de Grupo de Comando e informa la situación de crisis.	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Presidente del Grupo de Comando evalúa la posibilidad de activar o no el PCO
07	Presidente del Grupo de Comando	Equipo de recuperación de emergencias	Solicita evaluar la crisis en la <b>sede alterna</b> de acuerdo si es por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad física de la Sede.</li> <li>• Servicios informáticos.</li> <li>• Servicios críticos.</li> </ul>	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Resultado de la Evaluación de la Sede Alterna
08	Equipo de recuperación de emergencias	Presidente del Grupo de Comando	Recibe la evaluación de la Sede Alterna.	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Tiene dos opciones: Sede Alterna disponible o Sede Alterna no Disponible
09	Presidente del Grupo de Comando	Grupo de comando	Evaluar la alternativa del personal clave que realiza trabajo presencial pueda Cambiar a la modalidad remota. De no poder cambiar de modalidad evaluar la posibilidad de realizar el trabajo en uno de los espacios de alguna de las sedes disponibles.	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	En caso la Sede Alterna no esté disponible.
10	Presidente del Grupo de Comando	Equipo de recuperación de emergencias	Coordinar la logística para la adquisición de recursos adicionales y ser entregados al personal que realiza trabajo presencial en su domicilio o en una de las sedes determinado por el Grupo de Comando.	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Personal clave que realiza trabajo presencial: Sí puede/ No puede realizar trabajo remoto
11	Presidente del Grupo de Comando	Equipo de recuperación de operaciones	Notifica a los órganos y unidades orgánicas sobre la decisión tomada.	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Presidente del Grupo de Comando decide activar o no activar el PCO

**Procedimiento de comunicación: Equipo de Recuperación de Operaciones, Personal de la Alta dirección, órganos y unidades orgánicas**

N°	Emisor	Destinatario	Instrucción / Reporte	Medios	Inputs
<b>Notificación por parte del Grupo de Comando a los Jefes, Gerente o Subgerentes de los órganos y unidades orgánicas</b>					
01	Presidente del Grupo de Comando	Personal de Alta Dirección, jefes, gerente, subgerentes de los órganos o unidades orgánicas	Notifica a los Jefes, Gerente y Subgerentes indicando una posible activación del PCO y que estén alertas y preparados (equipo informático, accesos, etc.).	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Presidente del Grupo de Comando evalúa la posibilidad de activar o no el PCO.
02	Alta Dirección, jefes, gerentes, subgerentes de los órganos o unidades orgánicas	Especialista	Solicitar información del estado actual del personal clave y suplente, así como su disponibilidad.	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Evaluar afectación de personal del órgano o unidad orgánica
03	Especialista	Jefes, gerente, subgerentes de los órganos o unidades orgánicas	Reporte de situación actual del personal clave y suplente	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Evaluar afectación de personal del órgano o unidad orgánica
04	Jefes, gerente, subgerentes de los órganos o unidades orgánicas	Presidente del Grupo de Comando	Notifica la situación actual del personal clave y suplente a su cargo	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Evaluar afectación de personal del órgano o unidad orgánica
05	Presidente del Grupo de Comando	Jefes, gerentes, subgerentes de los órganos o unidades orgánicas	A los órganos y unidades orgánicas que realizarán trabajo remoto evaluar los accesos a los equipos y servicios informáticos	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Solicitud de estado respecto al equipo y acceso a los servicios informáticos.
06	Presidente del Grupo de Comando	Jefes, gerentes, subgerentes de los órganos o unidades orgánicas	A los órganos y unidades orgánicas que realizarán trabajo presencial prepararse para una posible movilización a la Sede Alternativa	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Solicitud de estado respecto al equipo y acceso a los servicios informáticos.
07	Jefes, gerente, subgerentes de los órganos o unidades orgánicas	Presidente del Grupo de Comando	Coordina la eventual movilización del personal a la Sede Alternativa	Telefonía celular (mensaje de texto, Correo Electrónico, Chat)	Revisar protocolo de movilización.

## Árbol de llamadas

Para ejecutar el Plan de activación de la continuidad operativa, el Presidente del Grupo de Comando comunica al jefe, gerente o subgerente de cada órgano o unidad orgánica que conforma el Equipo de Recuperación de Operaciones y éstos, a su vez, a sus especialistas que son el personal clave, según el siguiente gráfico de árbol de llamadas.



## Anexo 6: Cronograma de implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa (TODOS)

### CRONOGRAMA DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	ORGANIZACION ORGANICA	UNIDAD DE MEDIDA	SUSTENTO	META ANUAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Difundir el Plan de Continuidad Operativa	ORH	Informe	Documento	2				x				x				
Realizar el monitoreo del Plan de Continuidad Operativa	OGA	Informe	Informe	2						x						x
Capacitación y/o entrenamiento del personal que integra el grupo de trabajo de continuidad operativa	OAF	Taller	Informe	2						x				x		
Realizar los ejercicios de simulación del Plan de Continuidad Operativa	OAF	Informe	Informe	2							x				x	
Ejecutar prueba de contingencia de los sistemas informáticos	OTI	Informe	Informe	2					x							x
Evaluar la actualización del Plan de Continuidad Operativa	OGA	Informe	Informe	1												x

**Nota 1.** - En el mes de febrero 2025 se realizó la instalación del Grupo de Comando del SAT de acuerdo a su nueva estructura organizacional como consecuencia de la entrada en vigencia del MOP, y se solicitó a los órganos y unidades orgánicas la identificación de los riesgos que afecten la continuidad operativa del SAT para la actualización del Plan de Continuidad Operativa.

**Nota 2.** - En el mes de marzo 2025 se identificaron los riesgos que afectan la continuidad operativa del SAT y se aprobó incluirlos en el Plan de Continuidad Operativa.