C/2026/5593

6.11.2026

RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN

de 29 de octubre de 2026

sobre la continuidad operativa y las directrices sobre las pruebas de resistencia para los puntos de contacto nacionales en el marco del Mecanismo de Protección Civil de la Unión

(C/2026/5593)

LA COMISIÓN EUROPEA,

Vista la Decisión n.º 1313/2013/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, relativa a un Mecanismo de Protección Civil de la Unión ([1]), y en particular su artículo 7,

Considerando lo siguiente:

(1) De conformidad con el artículo 196, apartado 1, letra b), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), la Unión debe fomentar una cooperación operativa rápida y eficaz dentro de la Unión entre los servicios de protección civil nacionales.

(2) La Unión tiene una competencia complementaria en el ámbito de la protección civil, tal como se establece en el artículo 6, letra f), del TFUE.

(3) El Mecanismo de Protección Civil de la Unión («MPCU»), establecido por la Decisión n.º 1313/2013/UE, tiene por objetivo reforzar la cooperación entre la Unión y los Estados miembros y facilitar la coordinación en el ámbito de la protección civil con el fin de aumentar la eficacia de los sistemas de prevención, preparación y respuesta ante catástrofes naturales o de origen humano.

(4) En los últimos años, la Unión ha sido testigo de varios acontecimientos altamente perturbadores, entre los que destacan las consecuencias de la pandemia de COVID-19, la guerra de agresión de Rusia contra Ucrania, la grave perturbación de los sistemas informáticos en 2024, la tormenta Éowyn que azotó Irlanda en enero de 2025 y el corte de suministro eléctrico en la península ibérica de 2025. Los acontecimientos perturbadores pueden impedir o ralentizar el funcionamiento de los sistemas de protección civil, que deberían funcionar las veinticuatro horas al día, siete días por semana.

(5) El artículo 7 de la Decisión n.º 1313/2013/UE establece que el Centro de Coordinación de la Respuesta a Emergencias («CECRE») tendrá capacidad operativa 24 horas al día, 7 días por semana, y prestará sus servicios a los Estados miembros y a la Comisión a fin de alcanzar los objetivos del MPCU. El artículo 3 de la Decisión de Ejecución (UE) 2025/704 de la Comisión ([2]) especifica además que cada Estado miembro debe nombrar a un punto de contacto nacional para el CECRE que esté disponible permanentemente.

(6) La Recomendación de la Comisión, de 8 de febrero de 2023, sobre los objetivos de resiliencia de la Unión ante catástrofes ([3]) pide al CECRE y a las autoridades de protección civil de los Estados miembros y los Estados participantes en el MPCU que, en el marco de sus respectivos mandatos, refuercen sus capacidades de planificación de la continuidad de las actividades. También especifica que el MPCU «debe apoyar la realización de pruebas de resistencia para evaluar la continuidad de las actividades de los centros de operaciones de emergencia y colaborar con los Estados miembros en el seguimiento de los aprendizajes extraídos y las recomendaciones». Las pruebas de resistencia de los centros de operaciones de emergencia realizadas en toda Europa constituyeron la iniciativa emblemática del Objetivo n.º 5, titulado «Garantizar un sistema de protección civil sólido», tal como se indica en la Comunicación de la Comisión sobre los objetivos de resiliencia de la Unión ante catástrofes ([4]).

([1]) DO L 347 de 20.12.2013, p. 924, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2013/1313/oj.
([2]) Decisión de Ejecución (UE) 2025/704 de la Comisión, de 10 de abril de 2025, por la que se establecen las normas de desarrollo de la Decisión n.º 1313/2013/UE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a un Mecanismo de Protección Civil de la Unión, y por la que se derogan las Decisiones de Ejecución 2014/762/UE y (UE) 2019/1310 de la Comisión (DO L, 2025/704, 15.4.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec_impl/2025/704/oj).
([3]) DO C 56 de 15.2.2023, p. 1.
([4]) Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones «Los objetivos de resiliencia de la Unión Europea ante catástrofes: actuar conjuntamente para afrontar futuras emergencias», 8.2.2023, COM(2023) 61 final.

(7) Estos esfuerzos se ajustan a otros marcos que tienen por objeto reforzar la resiliencia, entre ellos la Estrategia de Preparación de la Unión Europea ([5]) y los requisitos básicos de resiliencia nacional de la Organización del Tratado del Atlántico Norte ([6]). En concreto, la medida 51 de la Estrategia insta a adoptar «directrices para las pruebas de resistencia de los centros de respuesta de emergencia y de crisis en toda la UE».

(8) En este contexto, es necesario centrarse en la continuidad operativa de los puntos de contacto nacionales del MPCU y en aumentar su resiliencia, de modo que puedan seguir en funcionamiento durante acontecimientos perturbadores, para lo cual deben reforzarse sus planes y prácticas de continuidad operativa mediante evaluaciones sistemáticas y pruebas de resistencia.

(9) Además, es posible que las capacidades de respuesta que podrían ponerse a disposición para intervenciones, previa solicitud realizada a través del MPCU, no sean competencia del punto de contacto nacional. Garantizar la comunicación con las entidades que gestionan dichas capacidades durante las perturbaciones resulta esencial para la continuidad operativa del MPCU.

(10) Las disposiciones destinadas a garantizar la continuidad pueden pasar fácilmente desapercibidas hasta que se produce una perturbación. Estas perturbaciones no se derivan necesariamente de crisis o emergencias graves, sino que pueden deberse a incidentes menores o a situaciones de deterioro o de condiciones subóptimas. Para garantizar una toma de decisiones fundamentada en materia de medidas preventivas y de mitigación, la planificación de la continuidad operativa del punto de contacto nacional requiere la definición de las posibles causas de perturbaciones que afecten a las funciones esenciales del punto de contacto nacional ([7]). Además, el personal que trabaja en turnos ininterrumpidos, se enfrenta a retos psicosociales y de bienestar únicos, como los problemas de salud derivados de los turnos nocturnos, el estrés laboral y la separación de la familia. Si no se abordan, pueden contribuir al desgaste profesional, a una elevada rotación y a la posible escasez de personal.

(11) Las disposiciones de continuidad operativa deben mantener su eficacia con independencia de la naturaleza o causa de la perturbación, tanto si esta se deriva de riesgos naturales, accidentes, fallos técnicos, errores humanos, cortes en las infraestructuras o interrupciones de los servicios básicos, falta de disponibilidad general de personal, acciones deliberadas o malintencionadas, en particular los ciberincidentes y las actividades híbridas, como de cualquier otra causa.

(12) Al prepararse para las posibles perturbaciones, los puntos de contacto nacionales refuerzan su capacidad para responder de manera rápida y eficaz, con lo que minimizan la duración y los efectos de los acontecimientos perturbadores. La preparación no solo garantiza que las operaciones puedan reanudarse en un plazo aceptable, sino que también limita las consecuencias negativas para las partes interesadas y los actores externos que dependen de la actividad del punto de contacto nacional, además de salvaguardar la misión y reputación de la organización.

(13) Las perturbaciones derivadas de los ciberincidentes presentan unas características específicas que merecen especial atención; a diferencia de otras amenazas a la continuidad operativa, pueden ser intencionados, propagarse a través de sistemas interconectados y comprometer la integridad o confidencialidad de los datos y las comunicaciones, no solo su disponibilidad.

(14) La formación, los ejercicios y las actualizaciones periódicos son elementos fundamentales de un programa de continuidad operativa eficaz. Cuanto más a menudo se ponga en práctica el plan de continuidad operativa, mejor preparada estará la organización, ya que los ejercicios ayudan a detectar lagunas y a que el personal se familiarice con los procedimientos. Un personal bien formado, que comprenda claramente sus funciones y responsabilidades, actúa de manera más eficaz durante las perturbaciones. Del mismo modo, la participación de las partes interesadas en los ejercicios garantiza que comprendan los protocolos de seguridad y sepan qué cabe esperar durante los acontecimientos perturbadores reales.

(15) Los ejercicios, las pruebas de resistencia y los incidentes reales aportan aprendizajes valiosos. Para garantizar que el plan de continuidad operativa siga siendo válido, debe actualizarse periódicamente a fin de incorporar los aprendizajes extraídos de la formación, los ejercicios, las pruebas de resistencia, los acontecimientos reales y los avances tecnológicos.

([5]) Comunicación Conjunta al Parlamento Europeo, al Consejo Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre la Estrategia de Preparación de la Unión Europea, 26.3.2025 [JOIN(2025) 130 final].

([6]) Compromiso de mejora de la resiliencia, emitido por los jefes de Estado o de Gobierno participantes en la reunión del Consejo del Atlántico Norte celebrada en Varsovia el 8 y 9 de julio de 2016.

([7]) Algunos ejemplos son las actualizaciones de los programas informáticos, los cambios no comunicados en el dominio del correo electrónico corporativo, las actualizaciones no comunicadas de datos de contacto, una escasez persistente de personal o la jubilación simultánea de gran parte del personal esencial, cuya sustitución no puede iniciarse hasta la fecha de jubilación.

(16) Cuando el punto de contacto nacional forma parte de una entidad que entra en el ámbito de aplicación de las disposiciones de la Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo ([8]), los aprendizajes extraídos de la prueba de resistencia deben tenerse en cuenta a la hora de aplicar las medidas para la gestión de riesgos de ciberseguridad, en particular en lo que se refiere a la continuidad de las actividades, gestión de copias de seguridad, recuperación en caso de catástrofe y gestión de crisis.

(17) Garantizar la continuidad operativa de la autoridad nacional competente en materia de protección civil va más allá del funcionamiento de su punto de contacto nacional. Por lo tanto, la presente Recomendación también puede servir de referencia valiosa para el desarrollo de la continuidad operativa en las organizaciones nacionales y los sistemas de protección civil, de conformidad con el considerando 7 de la Decisión n.º 1313/2013/UE.

(18) La presente Recomendación debe ser exhaustiva y reflejar la diversidad de estructuras y funciones de los puntos de contacto nacionales de los Estados miembros y los Estados participantes en el MPCU. Debe aplicarse de manera flexible y adaptada al mandato, contexto, circunstancias y marco operativo de cada punto de contacto nacional, ya que cada uno tiene características distintas, opera dentro de un marco jurídico diferente y se enfrenta a retos diferentes, que pueden requerir enfoques adaptados para garantizar la continuidad operativa.

(19) La presente Recomendación se basa en el resultado de las consultas con el Grupo de Expertos de la Comisión sobre la continuidad operativa ininterrumpida en caso de acontecimientos perturbadores, creado por la Comisión en 2025, y debe complementar las normas y directrices existentes y consolidadas relativas a la continuidad de las actividades ([9]).

HA ADOPTADO LA PRESENTE RECOMENDACIÓN:

1. DESTINATARIOS

La presente Recomendación está dirigida a las autoridades nacionales competentes de los Estados miembros y los Estados participantes en el MPCU.

Los Estados miembros pueden considerar pertinente su aplicación a otros centros nacionales de crisis y entidades que gestionen las capacidades del MPCU.

2. DEFINICIONES

A efectos de la presente Recomendación, se entenderá por:

(a) «**autoridad nacional competente**»: autoridad nombrada por un Estado miembro o un Estado participante en el MPCU ([10]) en el marco de este último, tal como se contempla en el artículo 29 de la Decisión n.º 1313/2013/UE;

(b) «**punto de contacto nacional**»: punto de contacto para el CECRE en un Estado miembro o en un Estado participante en el MPCU que esté disponible de manera ininterrumpida, nombrado de conformidad con el artículo 9, apartado 7, de la Decisión n.º 1313/2013/UE y el artículo 3, apartado 1, de la Decisión de Ejecución (UE) 2025/704;

(c) «**funciones esenciales**»: las actividades, operaciones o servicios del punto de contacto nacional que son esenciales para el cumplimiento de su mandato y misión y que no pueden interrumpirse o deben reanudarse en un plazo breve y preestablecido. A efectos de las presentes directrices, la clasificación de una función como esencial vendrá determinada por la urgencia con la que deba restablecerse tras una perturbación, y no únicamente por su importancia estratégica, operativa o institucional. En consecuencia, las funciones de importancia estratégica, operativa o institucional que puedan soportar una perturbación o una demora prolongada en su reanudación sin que ello tenga repercusiones inaceptables no se considerarán funciones esenciales;

([8]) Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión, por la que se modifican el Reglamento (UE) n.º 910/2014 y la Directiva (UE) 2018/1972 y por la que se deroga la Directiva (UE) 2016/1148 (Directiva SRI 2) (DO L 333 de 27.12.2022, p. 80, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj).

([9]) Normas internacionales: ISO 22301:2019 (Sistemas de gestión de la continuidad de las actividades); FEMA: *Federal Continuity Directive 1* [«Directiva de Continuidad Federal 1», documento en inglés] (2017), *Federal Continuity Directive 2* [«Directiva de Continuidad Federal 2», documento en inglés] (2017), *Continuity Guidance Circular* [«Circular de guías de continuidad», documento en inglés] (2018, actualización en 2024), *Business Process Analysis and Business Impact Analysis User Guide* [«Guía del usuario para el análisis de procesos empresariales y el análisis de impacto empresarial», documento en inglés] (2019); y las *Good Practice Guidelines* [«Directrices de buenas prácticas», documento en inglés] (2018) del Business Continuity Institute.

([10]) En cuanto a los Estados participantes véase el artículo 28 de la Decisión n.º 1313/2013/UE.

(d) «**personal esencial**»: el personal que trabaja en el punto de contacto nacional y que desempeña o apoya funciones esenciales, el personal que forma parte del equipo responsable de gestionar un acontecimiento perturbador o de responder a este, o el personal que desempeña ambas funciones;

(e) «**personal esencial escaso**»: personal esencial cuyo reducido número constituye una vulnerabilidad a la continuidad operativa en caso de ausencia o indisponibilidad para trabajar, porque posee las certificaciones, la habilitación de seguridad, la autoridad, la responsabilidad de toma de decisiones, los derechos de acceso, los conocimientos, la experiencia o las competencias lingüísticas necesarias para llevar a cabo las actividades específicas necesarias para garantizar la continuidad de una función esencial;

(f) «**cuello de botella en materia de personal**»: situación en la que la continuidad de una función esencial depende de la disponibilidad de uno o varios miembros del personal esencial escaso;

(g) «**continuidad operativa**»: capacidad del punto de contacto nacional de mantener en funcionamiento sus funciones esenciales (que abarcan actividades, operaciones o servicios) cuando los recursos necesarios para dichas funciones, como el personal esencial, la información entrante, los servicios, los productos, los suministros, las provisiones presupuestarias, los equipos, los sistemas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) o los requisitos de ubicación dejen de estar disponibles, resulten dañados, queden inutilizados o se vean interrumpidos;

(h) «**plan de continuidad operativa**» o «**plan**»: un único documento o un conjunto de procedimientos destinados a garantizar la continuidad operativa del punto de contacto nacional;

(i) «**acontecimiento perturbador**»: incidente o circunstancia que impide o retrasa considerablemente la ejecución de una función esencial del punto de contacto nacional;

(j) «**recuperación**»: el restablecimiento de las capacidades operativas, las instalaciones, los sistemas y los recursos del punto de contacto nacional tras una perturbación.

3. RECOMENDACIONES PARA LA CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS PUNTOS DE CONTACTO NACIONALES

3.1. Recomendaciones principales

1. El punto de contacto nacional debe elaborar un plan de continuidad operativa coherente y completo o un conjunto documentado de procedimientos que abarque todos los elementos de la continuidad operativa. La sección 3.2 contiene recomendaciones adicionales sobre el plan de continuidad operativa.

2. El objetivo de la planificación de la continuidad operativa es garantizar que el punto de contacto nacional pueda desempeñar sus funciones esenciales en condiciones degradadas cuando se produzcan acontecimientos perturbadores. Así pues, la planificación de la continuidad operativa debe asumir que se producirán acontecimientos perturbadores y que las condiciones normales de funcionamiento pueden no restablecerse inmediatamente o, en algunos casos, no restablecerse en absoluto. El punto de contacto nacional debe poder mantener las funciones esenciales en condiciones degradadas mediante el uso de procedimientos alternativos, instalaciones alternativas, canales de comunicación alternativos y menos recursos hasta que se restablezca la plena capacidad.

3. Durante los acontecimientos perturbadores, los recursos deben destinarse de manera prioritaria al mantenimiento de las funciones esenciales del punto de contacto nacional. Esto puede afectar al mantenimiento de las funciones no esenciales.

4. Las medidas de continuidad operativa deben garantizar la recogida, el análisis, la validación y la difusión ininterrumpidos de la información operativa necesaria para mantener el conocimiento de la situación del punto de contacto nacional y apoyar la toma de decisiones durante la perturbación.

5. El personal capacitado es el principal recurso para garantizar la continuidad operativa. Si bien el plan de continuidad operativa, las disposiciones relacionadas y las medidas de apoyo favorecen la continuidad, en última instancia esta depende de que el personal pueda tomar decisiones y aplicar estas medidas bajo presión.

6. La planificación de la continuidad operativa debe basarse en un conocimiento profundo de las disposiciones administrativas y operativas de la organización a la que pertenece el punto de contacto nacional. Para lograrlo, debe promoverse y facilitarse activamente la colaboración entre departamentos.

7. El punto de contacto nacional debe evaluar las posibles fuentes de perturbación de sus actividades. La evaluación debe centrarse en su potencial perturbador sobre las actividades del punto de contacto nacional y en la elaboración de un plan de respuesta para garantizar la continuidad de las funciones esenciales.

8. Al evaluar las amenazas a la continuidad operativa, debe prestarse especial atención a los procesos sensibles al factor tiempo y a los cuellos de botella, en particular:

(a) a las fuentes de información únicas o la información conocida únicamente por un grupo limitado de personas, en particular la información clasificada;

(b) los equipos únicos o prestadores de servicios únicos de los que dependen las funciones esenciales;

(c) los canales de comunicación únicos, las personas de contacto o los responsables de la toma de decisiones;

(d) disponibilidad de personal esencial escaso.

9. Deben detectarse y eliminarse los cuellos de botella en materia de personal, instalaciones, comunicaciones, sistemas de TIC, logística y toma de decisiones. Cuando no puedan evitarse, deben establecerse y probarse medidas de prevención y mitigación adecuadas, en particular las propuestas en la sección 3.9.

10. Cada perturbación, ejercicio y prueba de resistencia debe permitir extraer un aprendizaje y mejorar las medidas de continuidad operativa que refuercen la resiliencia a lo largo del tiempo.

11. A efectos de la continuidad operativa y las pruebas de resistencia de los puntos de contacto nacionales en el marco del MPCU, deben tenerse en cuenta las siguientes categorías no exhaustivas de acontecimientos perturbadores. El anexo I contiene una descripción de cada categoría:

(a) falta de disponibilidad de las instalaciones;

(b) perturbación del suministro de electricidad;

(c) perturbación o fallo de los sistemas de TIC;

(d) ausencia generalizada de personal o ausencia de personal esencial escaso.

12. El punto de contacto nacional debe garantizar su capacidad para mantener la actividad en caso de que se produzcan uno o varios de los activadores de la continuidad enumerados en el apartado 11.

3.2. **Plan de continuidad operativa del punto de contacto nacional**

13. Cada punto de contacto nacional debe elaborar un plan de continuidad operativa coherente, integral y escrito, o un conjunto de procedimientos documentados equivalentes, que abarque todos los elementos de la continuidad operativa e integre y sistematice la respuesta a las perturbaciones, en particular las medidas de mitigación y los acuerdos para la intervención inmediata.

14. El plan de continuidad operativa debe prever medidas alternativas para todos los procesos esenciales, en particular para los sensibles al factor tiempo, a fin de garantizar que puedan mantenerse en caso de que fallen los recursos primarios. Las medidas de apoyo y alternativas deben ser totalmente independientes. No deben depender de los mismo recursos, por ejemplo, del mismo edificio, fuente de energía, canal de comunicación, plataforma de TIC o proveedor de servicios. Tampoco deben crear nuevas dependencias que puedan generar nuevos riesgos de perturbación.

15. El plan de continuidad operativa debe ejecutarse periódicamente en condiciones realistas. Los planes que no hayan sido validados mediante formación, ejercicios o pruebas de resistencia no deben considerarse operativos. El programa de continuidad operativa debe incluir la formación obligatoria periódica del personal esencial; pruebas y ejercicios periódicos que impliquen la activación del plan, así como su revisión y actualización sistemáticas, a fin de garantizar que todo el personal implicado y las partes interesadas conozcan las actualizaciones y reciban formación al respecto.

16. En función de la estructura de la organización, el punto de contacto nacional debe implicar en el desarrollo del plan de continuidad operativa al personal que no participe directamente en las funciones esenciales, pero que tenga la experiencia o los conocimientos necesarios para apoyar una comprensión global de las funciones de la organización.

17. Los puntos de contacto nacionales deben plantearse la posibilidad de designar, en el marco de su organización, una función de coordinación de la continuidad específica para el plan de continuidad operativa. En función del tamaño y la estructura del punto de contacto nacional, la función de coordinación de la continuidad debe ejercerse por un único coordinador, un equipo específico que reúna a representantes de los ámbitos operativos pertinentes, o a través de otras modalidades adaptadas al contexto nacional. En caso de que se constituya un grupo, este debe incluir a miembros con experiencia en los ámbitos operativos pertinentes para la ejecución del plan, como los sistemas de TIC, las instalaciones alternativas, los recursos humanos o la logística. La función de coordinación de la continuidad tiene por objeto garantizar una ejecución coherente, la revisión periódica y la actualización del plan de continuidad operativa, en particular la verificación de los recursos y disposiciones de los que depende el plan.

3.3. **Definición de las funciones esenciales**

18. El punto de contacto nacional debe definir sus funciones esenciales, así como crear y llevar un inventario de estas. Además de las funciones relacionadas con el MPCU, como la gestión de las solicitudes de ayuda y la oferta y el despliegue de las capacidades de respuesta del MPCU, es posible que el punto de contacto nacional también deba garantizar la continuidad de otras funciones esenciales para la organización. Algunos ejemplos son la coordinación con las autoridades nacionales o regionales, la interacción con otras organizaciones internacionales, la emisión de alertas públicas y el apoyo a la toma de decisiones de alto nivel.

Para cada función esencial, el punto de contacto nacional debe establecer unos objetivos de rendimiento operativo que determinen la degradación máxima aceptable de los servicios durante los acontecimientos perturbadores. Dichos objetivos deben incluir, cuando proceda, el período máximo tolerable de perturbación, los objetivos de tiempo de recuperación, la pérdida de información operativa aceptable, los niveles mínimos de personal, la disponibilidad de las comunicaciones y la capacidad de decisión. Estos objetivos deben orientar el diseño del plan de continuidad operativa y constituir la base de la evaluación de los resultados de las pruebas de resistencia. El anexo II contiene ejemplos de objetivos de rendimiento operativo.

19. Conviene clasificar las funciones esenciales según su prioridad o la urgencia con la que deben reanudarse.

3.4. **Análisis de procesos operativos y recursos auxiliares**

20. Partiendo del inventario de funciones esenciales, el punto de contacto nacional debe llevar a cabo un análisis de procesos operativos (BPA, por sus siglas en inglés) y desarrollar soluciones de apoyo para garantizar la continuidad de sus funciones esenciales. El BPA debe incluir una visión global de la forma en que operan las funciones mediante la determinación, para cada una de estas, de:

(a) las tareas que integran la función;

(b) el calendario y la secuencia de las tareas, en particular la duración y los pasos sensibles al factor tiempo;

(c) la persona encargada de realizar cada una de las tareas, en particular el perfil, los conocimientos especializados o la formación requeridos;

(d) el flujo de información, en particular la forma en que se transmiten los datos, las solicitudes y los resultados entre los actores y sistemas;

(e) la persona que valida o autoriza el proceso o procesos;

(f) los recursos que se utilizan y las aportaciones de actores externos (por ejemplo, de las empresas privadas que suministran energía o prestan servicios de seguridad) que son necesarias, en particular la información, los conjuntos de datos, los servicios, los productos, los suministros, las disposiciones presupuestarias, los equipos, los sistemas de TIC y los requisitos de ubicación. Debe prestarse especial atención al nivel de clasificación de la información, así como a las salas y los dispositivos que se utilizan para gestionarla;

(g) los resultados que se obtienen de la función, en particular la información, los productos o servicios específicos, o las acciones de coordinación, validación o autorización;

(h) la organización o las organizaciones externas o los grupos de partes interesadas que reciben los resultados;

(i) las dependencias e interdependencias que existen y son esenciales para las operaciones, en particular las relaciones y acuerdos con actores externos, autoridades de otros Estados miembros y Estados participantes en el MPCU, socios de protección civil, operadores de infraestructuras esenciales, prestadores de servicios, proveedores, etc., con indicación de las aportaciones o resultados esperados;

(j) los recursos auxiliares y las disposiciones alternativas disponibles.

21. Se invita a los puntos de contacto nacionales a que en el momento de llevar a cabo su análisis de los procesos operativos, tengan en cuenta el cuadro del anexo III.

3.5. **Prácticas recomendadas para las instalaciones y equipos alternativos**

22. El punto de contacto nacional debe garantizar que dispone de la capacidad necesaria para mantener su actividad en aquellos casos en los que no pueda acceder a sus instalaciones o utilizarlas temporalmente, en particular garantizando la disponibilidad de los equipos clave.

23. Las instalaciones principales y alternativas, así como las soluciones temporales, deben ser seguras y contar con un nivel de clasificación adecuado. Este debe ser proporcional a la naturaleza de las crisis tratadas y a la sensibilidad o clasificación de la información que se trata.

3.6. **Prácticas recomendadas para el suministro de electricidad**

24. El punto de contacto nacional debe garantizar que dispone de capacidad para mantener su actividad en caso de que se produzca una interrupción local o un corte generalizado del suministro eléctrico.

25. Las instalaciones principales y alternativas, en particular las instalaciones temporales, deben contar con fórmulas de suministro de electricidad resilientes y con sistemas auxiliares, de manera que el punto de contacto nacional pueda mantener su actividad y desempeñar sus funciones esenciales durante los cortes de electricidad prolongados.

26. Las medidas establecidas para los puntos de contacto nacionales deben aplicarse, cuando proceda, de manera coherente con los planes nacionales de preparación frente a los riesgos en el sector de la electricidad establecidos en virtud del Reglamento (UE) 2019/941 del Parlamento Europeo y del Consejo ([11]) y los planes nacionales de acción preventivos y planes de emergencia establecidos en virtud del Reglamento sobre la seguridad del suministro de gas (UE) 2017/1938 del Parlamento Europeo y del Consejo ([12]), así como con los mecanismos nacionales de gestión de crisis.

3.7. **Prácticas recomendadas para los sistemas de TIC**

27. El punto de contacto nacional debe garantizar que los sistemas de TIC que respaldan sus funciones esenciales sean fiables y resilientes. Debe prestarse especial atención a:

(a) la continuidad del acceso a las bases de datos, documentos y correos electrónicos, en particular a la disponibilidad de las listas de contactos actualizadas, la continuidad de la comunicación con el CECRE, los Estados miembros y los Estados participantes en el MPCU, y a la continuidad de los sistemas de tratamiento y gestión para la recopilación y el seguimiento de la información y el registro de las medidas adoptadas;

(b) la integración tecnológica, mediante la garantía de la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas esenciales con configuraciones a distancia y ubicaciones alternativas, en particular la capacidad de dichas ubicaciones para conectarse al Sistema Común de Comunicación e Información de Emergencia (SCCIE) y tratar información clasificada cuando operen a distancia; estas disposiciones deben verificarse mediante pruebas adecuadas;

(c) la seguridad de la información y las comunicaciones, en particular la posibilidad de establecer conexiones clasificadas e intercambiar comunicaciones clasificadas tanto a nivel nacional como internacional;

(d) los registros de todos los proveedores terceros de los dispositivos y programas informáticos utilizados en el punto de contacto nacional.

([11]) Reglamento (UE) 2019/941 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre la preparación frente a los riesgos en el sector de la electricidad y por el que se deroga la Directiva 2005/89/CE (DO L 158 de 14.6.2019, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2019/941/oj).

([12]) Reglamento (UE) 2017/1938 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2017, sobre medidas para garantizar la seguridad del suministro de gas y por el que se deroga el Reglamento (UE) n.º 994/2010 (DO L 280 de 28.10.2017, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/1938/oj).

28. Debe prestarse especial atención a los ciberincidentes como categoría específica de perturbaciones de las TIC. El punto de contacto nacional debe estudiar la posibilidad de establecer protocolos de coordinación con la autoridad nacional de ciberseguridad como parte de sus disposiciones más amplias de continuidad operativa. Entre estas medidas deben figurar los canales de alerta rápida, los protocolos conjuntos de respuesta a incidentes y la aclaración de las funciones durante un ciberincidente que afecte al punto de contacto nacional.

3.8. **Prácticas recomendadas para los recursos humanos**

29. El punto de contacto nacional debe garantizar que dispone de personal suficiente para mantener su actividad en situaciones en las que haya menos personal disponible, así como que su personal tiene los perfiles y las competencias necesarios.

30. El punto de contacto nacional debe prestar atención a lo siguiente:

(a) Garantía de la disponibilidad del personal con las competencias y la formación adecuadas (en particular experiencia en gestión de crisis) y, en su caso, la habilitación de seguridad necesaria para tratar información clasificada. Debe desarrollar y aplicar mecanismos para verificar las competencias profesionales, así como ofrecer programas exhaustivos de incorporación y formación continua a fin de mantener y reforzar las capacidades del personal, con lo que se garantiza que el personal está plenamente preparado para responder de manera eficaz a las activaciones del MPCU. La formación también debe contemplar la prevención de las perturbaciones causadas por errores humanos o acciones malintencionadas, también la concienciación esencial en materia de ciberseguridad y seguridad de la información, por ejemplo sobre el riesgo que plantea la ingeniería social.

(b) Oferta de formación periódica para que el personal esté al día de las disposiciones de continuidad operativa y en el uso de los equipos y sistemas de TIC en las ubicaciones principales y alternativas. Debe estudiar la posibilidad de impartir formación adicional al personal del punto de contacto nacional relacionada con la gestión de catástrofes y crisis de larga duración y sobre las operaciones del MPCU.

(c) Elaboración de planes para garantizar la rotación del personal durante emergencias de larga duración, en particular la gestión de la capacidad de intervención rápida. Debe crear grupos de trabajo con funciones y planes de relevo claros para mejorar la coordinación durante las crisis.

(d) Establecimiento de modalidades de transporte para garantizar que el personal esencial puede llegar al lugar en el que debe desempeñar sus funciones, cuando proceda, ya sea en la ubicación principal, en una instalación alternativa o en una unidad móvil.

(e) Establecimiento de las salvaguardias adecuadas para garantizar la protección de la salud y seguridad del personal.

(f) Elaboración de planes de bienestar del personal que abarquen la alimentación, el agua, el alojamiento y el acceso a las instalaciones de los puntos de contacto nacionales, así como el apoyo psicológico para ayudar al personal a gestionar el estrés y la fatiga. Dichos planes deben prever operaciones prolongadas en entornos confinados y tener en cuenta las circunstancias individuales o personales del personal esencial, en particular, cuando proceda, las necesidades familiares.

(g) Establecimiento de políticas de protección de datos y privacidad para garantizar que la planificación de la continuidad cumpla con la protección de los datos personales durante y después de los incidentes.

31. Las funciones esenciales deben estar respaldadas por disposiciones adecuadas de continuidad operativa, una formación cruzada estructurada y sistemática y ejercicios periódicos, de modo que puedan ser realizados por varios miembros del personal formados, evitando cuellos de botella en materia de personal. Ninguna función esencial debe depender exclusivamente de la disponibilidad de un único miembro del personal.

3.9. **Medidas de prevención y mitigación para cada categoría de acontecimiento perturbador**

32. En la siguiente sección figura una lista indicativa de medidas de prevención y mitigación recomendadas para cada categoría de acontecimiento perturbador. Si bien estas pueden aplicarse en paralelo, cada Estado miembro debe seleccionar las opciones más adecuadas y eficaces en función del mandato, el contexto, las circunstancias, la capacidad y la estructura del marco operativo y jurídico del punto de contacto nacional, así como de las posibles causas de las perturbaciones que pudieran afectar a sus funciones esenciales. La lista no está pensada para aplicarse de forma simultánea en su totalidad, ya que, en algunos casos, las medidas podrían generar conflictos al aplicarse simultáneamente o requerir una inversión excesiva.

33. Medidas de prevención y mitigación recomendadas para hacer frente a la falta de disponibilidad de las instalaciones:

(a) distribución geográfica del punto de contacto nacional en dos o más centros geográficamente separados que operan de manera simultánea, y ofrecen respaldo mutuo y apoyo en caso de exceso de trabajo;

(b) traslado a instalaciones alternativas gestionadas por la autoridad del punto de contacto nacional;

(c) organización previa del transporte del personal esencial a las instalaciones alternativas (en particular, en condiciones meteorológicas adversas);

(d) trabajo a distancia (implica flexibilidad en las tareas que puedan realizarse fuera de la ubicación física del punto de contacto nacional);

(e) unidades móviles de mando y control que puedan alojar temporalmente al personal esencial del punto de contacto nacional;

(f) activación de acuerdos administrativos con otras autoridades para el uso de sus instalaciones;

(g) descentralización.

34. Medidas de prevención y mitigación recomendadas para hacer frente a la perturbación del suministro de electricidad:

(a) activación de generadores y sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI);

(b) acuerdos prioritarios de suministro de combustible y acuerdos con los proveedores;

(c) autonomía energética y fuentes de energía alternativas para las funciones esenciales;

(d) maximización de la potencia disponible;

(e) traslado a instalaciones alternativas con suministro eléctrico garantizado gestionadas por la autoridad del punto de contacto nacional;

(f) trabajo a distancia desde un edificio con suministro eléctrico garantizado;

(g) unidades móviles de mando y control autosuficientes en términos de electricidad;

(h) activación de acuerdos administrativos con otras autoridades para el uso de sus instalaciones con suministro eléctrico garantizado;

(i) descentralización.

35. Medidas de prevención y mitigación recomendadas para abordar la perturbación o el fallo de los sistemas de TIC:

(a) redundancia;

(b) copias de seguridad periódicas y seguras, en particular las copias de seguridad externas y fuera de línea;

(c) sistemas de TIC, plataformas y canales de comunicación alternativos;

(d) equipos de apoyo informático de emergencia o unidades de respuesta técnica de guardia;

(e) procedimientos coordinados con la autoridad nacional de ciberseguridad para responder a ciberincidentes;

(f) copias fuera de línea de listas de contactos esenciales, procedimientos clave y documentos operativos;

(g) unidades móviles de mando y de control con acceso a los sistemas de TIC principales y auxiliares;

(h) traslado a instalaciones alternativas con acceso a los sistemas de TIC principales y auxiliares gestionadas por la autoridad del punto de contacto nacional;

(i) activación de acuerdos administrativos con otras autoridades para el uso de sus instalaciones con acceso a sistemas de TIC.

36. Medidas de prevención y mitigación recomendadas para abordar la ausencia generalizada de personal o la ausencia de personal esencial escaso:

(a) gestión de las horas extraordinarias (solución a corto plazo);

(b) reasignación de tareas al personal disponible;

(c) reserva predeterminada de personal formado de la institución, disponible con poca antelación;

(d) priorización de la contratación de personal;

(e) inversión en retención de personal esencial;

(f) apoyo a las familias del personal esencial;

(g) prevención de cuellos de botella en materia de personal mediante la delegación de la autoridad y el fomento del liderazgo compartido.

37. El anexo IV ofrece orientaciones técnicas para la aplicación de cada una de las medidas enumeradas.

3.10. **Continuidad de las operaciones en caso de activaciones del MPCU**

38. Para mejorar las operaciones del MPCU y garantizar la continuidad, se recomiendan las siguientes medidas:

(a) Cuando el país tenga acceso a los servicios transeuropeos de telemática entre administraciones (TESTA) o a TESTA-EIRIS (sucesor de TESTA), escoger al coordinador nacional de TESTA del país. Garantizar que el punto de contacto del SCCIE del país dispone de los datos de contacto del coordinador nacional de TESTA del país y que dichos datos están actualizados. Garantizar que el punto de contacto del SCCIE del país comprende el plan de continuidad operativa de su acceso local o nacional a la pasarela TESTA del país.

(b) Desarrollar protocolos para distinguir entre fallos en la conectividad de TESTA y fallos en la plataforma del SCCIE al solicitar ayuda a través del MPCU, y permitir solicitudes de ayuda en caso de perturbación de TESTA en el país del punto de contacto nacional.

(c) Cuando proceda, estudiar la posibilidad de celebrar acuerdos de apoyo operativo mutuo con otras autoridades nacionales a fin de garantizar que el punto de contacto nacional pueda seguir desempeñando sus funciones esenciales en caso de que una perturbación disminuya de manera significativa su capacidad de continuidad operativa. En concreto, estos acuerdos deben implicar a las autoridades con acceso a TESTA, de manera que el punto de contacto nacional pueda acceder al SCCIE desde instalaciones alternativas.

(d) Cuando proceda, estudiar la posibilidad de celebrar acuerdos administrativos bilaterales de apoyo operativo mutuo con países vecinos que sean Estados miembros o Estados participantes en el MPCU, en situaciones en las que una perturbación disminuya de manera significativa la capacidad de continuidad operativa del punto de contacto nacional y no sean posibles los acuerdos a que se refiere la letra b). Estos acuerdos deben permitir al punto de contacto nacional utilizar las instalaciones de dichos países y acceder a la red TESTA.

(e) Impartir formación sobre el SCCIE al personal recién incorporado y programar ejercicios periódicos para el personal.

(f) Sobre la base de la estructura nacional de protección civil, el plan de continuidad debe incluir disposiciones destinadas a garantizar una comunicación fluida entre el punto de contacto nacional y otras autoridades pertinentes que, en caso necesario, estén autorizadas a solicitar la activación del MPCU.

(g) El plan de continuidad operativa debe tener en cuenta a las partes interesadas nacionales que posean y gestionen recursos del MPCU que no sean competencia del punto de contacto nacional, pero que puedan ponerse a disposición para intervenciones previa solicitud a través del MPCU.

39. El plan de continuidad operativa debe ajustarse a la Recomendación de la Comisión, de 29 de noviembre de 2024, relativa a las Directrices de la UE sobre el apoyo del país anfitrión ([13]), en particular en lo que respecta a las activaciones del MPCU por parte del punto de contacto nacional y su papel en el apoyo del país anfitrión ([14]).

([13]) C(2024) 8339 final.

([14]) El término «apoyo del país anfitrión» se define en el artículo 4, apartado 9, de la Decisión n.º 1313/2013/UE como toda actuación emprendida en las fases de preparación y respuesta por el país que recibe o envía ayuda, o por la Comisión, con objeto de eliminar los obstáculos previsibles a la ayuda internacional ofrecida a través del Mecanismo de la Unión. Comprende la ayuda procedente de Estados miembros para facilitar el tránsito de esta ayuda por su territorio.

3.11. **Activación del plan de continuidad operativa**

40. En función de la naturaleza y la magnitud de la perturbación, el plan de continuidad operativa del punto de contacto nacional debe definir diferentes niveles de activación, incluida una activación parcial, en la que el punto de contacto nacional siga desarrollando su actividad desde sus instalaciones principales con arreglo a procedimientos adaptados, y una activación plena, que requiere el traslado a instalaciones alternativas u otras disposiciones alternativas.

41. Los criterios, niveles de activación y activadores, así como la autoridad facultada para autorizar la activación, deben definirse a nivel nacional, con arreglo a la estructura y el marco operativo de cada punto de contacto nacional. El anexo V contiene un ejemplo ilustrativo de un flujo de activación.

42. Los procedimientos de activación deben permitir la activación oportuna de las disposiciones de continuidad en respuesta tanto a las perturbaciones reales como a las previstas, en particular los acontecimientos que se produzcan fuera de la jornada laboral normal y aquellos respecto de los que se disponga de un aviso previo.

43. Cuando un incidente perturbe la continuidad operativa del punto de contacto nacional y desencadene la activación de su plan de continuidad operativa, el punto de contacto nacional debe considerar la posibilidad de notificarlo al CECRE.

3.12. **Formación, ejercicios y pruebas periódicas**

44. Los planes de continuidad operativa deben ser objeto de formación, ejercicios y pruebas periódicas. Se recomienda programar sesiones periódicas de concienciación e información, así como sesiones de formación y ejercicios relacionados con los planes de continuidad. Otra formación periódica, como la formación para la incorporación de personal nuevo, también debe incluir los elementos necesarios del plan de continuidad operativa. Asimismo, en las sesiones periódicas de concienciación e información específicas, así como en los ejercicios, debe considerarse la participación de partes interesadas externas que podrían verse afectadas por una perturbación de las actividades del punto de contacto nacional.

45. El plan de continuidad operativa debe someterse a prueba, como mínimo, anualmente. Debe estudiarse la posibilidad de realizar pruebas con mayor frecuencia cuando así lo justifiquen la estructura, el contexto operativo o el perfil de riesgo del punto de contacto nacional.

3.13. **Recuperación**

46. Una vez se hayan mitigado los efectos negativos del acontecimiento perturbador, el punto de contacto nacional debe tratar el retorno gradual a la actividad normal como una fase diferenciada de la continuidad operativa: la recuperación es la fase en la que el punto de contacto nacional pasa de las disposiciones de continuidad operativa a la actividad normal, en particular a la reanudación de las funciones importantes (pero no esenciales) que puedan haberse suspendido temporalmente.

47. El plan de continuidad operativa debe definir las condiciones para iniciar la recuperación, señalar a la autoridad facultada para autorizar la transición y especificar las medidas necesarias para volver de forma segura a la actividad normal.

48. En la fase de recuperación deben tenerse en cuenta los siguientes puntos:

(a) *Verificación de las condiciones para la recuperación*. Antes de la transición, el punto de contacto nacional debe considerar si el acontecimiento perturbador subyacente se ha resuelto o mitigado de manera suficiente; si las instalaciones principales, los sistemas de TIC y los canales de comunicación vuelven a funcionar a pleno rendimiento; y si se ha verificado la integridad de las bases de datos y los documentos. Debe prestarse especial atención a los datos replicados durante la perturbación, a fin de evitar una pérdida de la información generada mientras se aplicaban las medidas de continuidad operativa.

(b) *Transferencia gradual de las funciones esenciales*. Las funciones esenciales no deben transferirse de vuelta inmediatamente. El punto de contacto nacional debe considerar la posibilidad de transferirlas en orden de prioridad inverso, es decir, empezar por aquellas que toleran mejor una breve interrupción durante la transferencia y mantener las funciones de máxima prioridad con arreglo a las disposiciones de continuidad hasta que se confirme la estabilidad del entorno normal. Para reducir el riesgo de un fallo en cascada, durante la transición debe utilizarse un funcionamiento en paralelo.

(c) *Reanudación de funciones importantes*. Las funciones no esenciales que se suspendieron temporalmente durante la perturbación solo deben reanudarse una vez que se confirme la estabilidad de las funciones esenciales con arreglo al régimen normal. El orden y el ritmo de reanudación deben ajustarse a la disponibilidad del personal, teniendo en cuenta que las disposiciones de continuidad operativa suelen aumentar la carga de trabajo y la fatiga del personal.

(d) *Comprobar la existencia de vulnerabilidades adicionales*. Antes de volver a la actividad normal, el punto de contacto nacional debe comprobar que las disposiciones de continuidad operativa no han introducido vulnerabilidades adicionales.

49. Los puntos de contacto nacionales también deben llevar a cabo las siguientes actividades:

(a) *Información posterior al acontecimiento*. Para ayudar a determinar lo que funcionó y lo que no, el punto de contacto nacional debe programar una sesión informativa en la que participen todas las categorías de personal que participaron en la respuesta.

(b) *Documentación posterior a la acción*. El punto de contacto nacional debe elaborar un documento estructurado posterior a la acción que resuma la secuencia de acontecimientos, la activación de las disposiciones de continuidad operativa, el desempeño de las funciones esenciales, las lagunas observadas y los aprendizajes extraídos.

(c) *Integración de los aprendizajes extraídos en el plan de continuidad operativa*. Tras cada acontecimiento perturbador que desencadene la activación del plan de continuidad operativa, el punto de contacto nacional debe fijar un calendario definido para la actualización del plan, de manera que se incorporen los aprendizajes extraídos antes de que se desvanezcan de la memoria operativa. Por lo tanto, el punto de contacto nacional debe establecer un proceso para el seguimiento de las deficiencias detectadas y las medidas correctoras, así como, según proceda, para la repetición de las pruebas de las medidas actualizadas. Cuando proceda, los aprendizajes extraídos también deben traducirse en mejoras de las actividades normales del punto de contacto nacional.

3.14. **Estrategia de comunicación**

50. La gestión eficiente de los acontecimientos perturbadores pasa por la comunicación y cada punto de contacto nacional debe elaborar una estrategia de comunicación sólida que reconozca sus responsabilidades en materia de comunicación general y comunicación de crisis. Esta estrategia debe orientar las decisiones y acciones del punto de contacto nacional sobre el intercambio de información durante las perturbaciones y garantizar que todas las partes implicadas o afectadas reciban la información necesaria y, en su caso, puedan actuar en consecuencia, lo que contribuirá a proteger la reputación de la organización y a mantener la confianza. El anexo VI contiene sugerencias de cuestiones que el punto de contacto nacional debe tener en cuenta a la hora de desarrollar una estrategia de comunicación sólida.

4. **RECOMENDACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE UNA PRUEBA DE RESISTENCIA**

51. La Comisión recomienda que se lleven a cabo pruebas de resistencia de los puntos de contacto nacionales en el marco del MPCU. Esta sección ofrece orientaciones sobre cómo diseñar y evaluar una prueba de resistencia.

4.1. **Finalidad y objetivos**

52. La finalidad de la prueba de resistencia debe ser la evaluación de la capacidad del punto de contacto nacional para seguir desempeñando sus funciones esenciales en condiciones de perturbación. Para ello, la prueba de resistencia debe adoptar la forma de un ejercicio de dimensiones limitadas diseñado para evaluar las disposiciones de continuidad operativa vigentes y el desempeño de funciones esenciales específicas del punto de contacto nacional en condiciones de perturbación, también sometiendo a pruebas los recursos principales y alternativos.

53. La prueba de resistencia perseguirá los siguientes objetivos generales:

(a) revisar, actualizar y validar el plan de continuidad operativa, así como evaluar los conocimientos especializados, los equipos y las disposiciones del punto de contacto nacional relacionados con la continuidad operativa;

(b) mejorar la comprensión de las prioridades y limitaciones y la evolución de las percepciones sobre la continuidad operativa del punto de contacto nacional;

(c) detectar las deficiencias, lagunas, cuellos de botella y dependencias, así como las oportunidades de mejora del el plan de continuidad operativa y los recursos que respaldan las funciones esenciales, la formación, los equipos y las disposiciones conexas del punto de contacto nacional;

(d) evaluar la capacidad del personal esencial del punto de contacto nacional en distintos niveles (entre otros, la dirección) para desempeñar sus funciones y responsabilidades;

(e) evaluar la coordinación y comunicación dentro de la organización y con socios externos en condiciones de perturbación.

54. A la hora de planificar la prueba de resistencia, se recomienda formular objetivos específicos para dicha prueba que sean mensurables y se correspondan con las funciones esenciales que deben probarse.

55. La prueba de resistencia no debe tener por objeto detectar amenazas que puedan desencadenar incidentes capaces de perturbar el funcionamiento normal del punto de contacto nacional.

4.2. **Alcance**

56. El alcance de la prueba de resistencia debe determinar lo siguiente:

(a) los objetivos específicos de la prueba de resistencia;

(b) las funciones esenciales que deben evaluarse;

(c) la naturaleza y duración de la perturbación que afecte a la continuidad de las operaciones;

(d) los recursos implicados, en particular, los miembros del personal y sus funciones, las instalaciones, los equipos y los sistemas de TIC;

(e) el grado de participación de las partes interesadas externas.

4.3. **Situación hipotética**

57. Un enfoque basado en situaciones hipotéticas debe abarcar las consecuencias de los incidentes (activadores) que pueden causar perturbaciones en las operaciones y, por tanto, activar el plan de continuidad operativa del punto de contacto nacional. Se recomienda simular diferentes situaciones hipotéticas y variar su complejidad, de modo que la organización esté preparada para una serie de consecuencias posibles. Debe velarse porque las situaciones hipotéticas sean complicadas pero realistas, a fin de que proporcionen información significativa sobre la eficacia del plan de continuidad operativa. El anexo VII ofrece dos ejemplos de situaciones hipotéticas.

58. Se recomienda a los puntos de contacto nacionales que utilicen la siguiente lista no exhaustiva de desencadenantes de la activación del plan de continuidad operativa del punto de contacto nacional: falta de disponibilidad de las instalaciones (1), perturbación del suministro de electricidad (2), perturbación o fallo de los sistemas de TIC (3) y ausencia generalizada de personal o ausencia de personal esencial escaso (4).

(a) *Activador 1: falta de disponibilidad de las instalaciones*. El edificio que alberga el punto de contacto nacional ha sufrido daños físicos, es inaccesible o ha sido evacuado. Estas circunstancias provocan que no pueda utilizarse durante un período de tiempo indefinido.

(b) *Activador 2: perturbación del suministro de electricidad*. Un fallo en la red eléctrica deja sin electricidad el edificio desde el que opera el punto de contacto nacional. Esta perturbación del suministro eléctrico dura más de lo que puede funcionar el generador de reserva del punto de contacto nacional antes de que sea necesario repostar combustible. Si se desconoce la duración exacta de la capacidad de combustible del generador, la perturbación debe considerarse indefinida.

(c) *Activador 3: perturbación o fallo de los sistemas de TIC*. Como consecuencia de un fallo en el sistema de TIC, el programa informático o la aplicación o aplicaciones del punto de contacto nacional no pueden funcionar de manera eficaz. Este fallo también impide el acceso a bases de datos esenciales, lo que provoca la inactividad de los sistemas de TIC durante un período de tiempo indeterminado.

(d) *Activador 4: ausencia generalizada de personal o ausencia de personal esencial escaso*. Una parte significativa del personal se ve repentinamente incapacitada para desempeñar sus funciones. Esta escasez podría referirse a la ausencia de miembros del personal esencial escaso o dar lugar a retrasos o perturbaciones en las operaciones. Se prevé que esta falta de disponibilidad tenga una duración que supere la capacidad de asunción de sobrecarga de trabajo del personal restante.

59. Las pruebas de resistencia deben combinar progresivamente varios acontecimientos perturbadores a fin de evaluar la capacidad del punto de contacto nacional para mantener las funciones esenciales durante perturbaciones en cascada o combinadas que afecten a varios recursos al mismo tiempo.

4.4. **Participantes**

60. Se recomienda seleccionar a los participantes de conformidad con los objetivos definidos, las funciones esenciales y la situación hipotética de la prueba de resistencia.

4.5. **Evaluación, identificación de aprendizajes extraídos y aplicación de mejoras**

61. A la hora de planificar la prueba de resistencia, se recomienda establecer un sistema de evaluación. Esto ayuda a detectar lagunas y ámbitos susceptibles de mejora en el plan de continuidad operativa, al tiempo que se evalúa el éxito general del ejercicio. También proporciona una base para la futura planificación de la continuidad operativa del punto de contacto nacional y la formación futura al respecto.

62. Se recomienda sistematizar el formato de evaluación, tanto tras acontecimientos reales como tras ejercicios o actividades de formación, incluidas las pruebas de resistencia. A efectos de la prueba de resistencia, se recomienda a los puntos de contacto nacionales que utilicen la tabla de evaluación que figura en el anexo VIII. Esta tabla de evaluación sugiere evaluar la continuidad operativa desde dos ángulos complementarios:

(a) *cumplimiento del plan de continuidad operativa*, y

(b) *mantenimiento de funciones esenciales y cumplimiento de los objetivos de rendimiento predefinidos*.

63. Además, el cuadro que figura en el anexo IX tiene por objeto ayudar a los puntos de contacto nacionales a compilar la evaluación, así como a extraer aprendizajes y propuestas de mejoras. El anexo X contiene un modelo de cuestionario diseñado para recabar las opiniones de los participantes.

64. Se invita a los Estados miembros y los Estados participantes en el MPCU a compartir con el CECRE los aprendizajes extraídos y las propuestas de mejoras no sensibles, una vez realizada la prueba de resistencia de su punto de contacto nacional.

Hecho en Bruselas, el 29 de octubre de 2026.

Por la Comisión
Hadja LAHBIB
Miembro de la Comisión

ANEXO I

Categorías de acontecimientos perturbadores

A efectos de la continuidad operativa y las pruebas de resistencia de los puntos de contacto nacionales en el marco del MPCU, pueden definirse cuatro categorías diferentes de acontecimientos perturbadores:

— *Falta de disponibilidad de las instalaciones:* las instalaciones del punto de contacto nacional no pueden utilizarse debido a un incidente físico u operativo que impide o limita considerablemente el acceso al edificio o su uso, ya sea de forma temporal o indefinida. Otros ejemplos son el bloqueo de las vías de acceso principales, los daños físicos a los edificios cercanos y los fallos o problemas que afecten a las infraestructuras de servicios básicos y las instalaciones, como el agua, la calefacción, la ventilación o los sistemas de seguridad ([1]). Estos incidentes también pueden perturbar la actividad normal del punto de contacto nacional debido a que obligan a evacuar las instalaciones, impiden el acceso a las mismas o imposibilitan su uso.

— *Perturbación del suministro de electricidad*: fallo de alimentación que afecta a las instalaciones del punto de contacto nacional. Un fallo prolongado del suministro eléctrico puede dar lugar a un incidente en el suministro de combustible de los generadores de reserva. También puede afectar a los sistemas que dependen de la electricidad, en particular los sistemas de TIC.

— *Perturbación o fallo de los sistemas de TIC:* los programas informáticos o las aplicaciones del punto de contacto nacional no pueden funcionar de forma eficaz. Este fallo puede adoptar varias formas, como la pérdida de acceso debido a problemas de autenticación, la degradación grave del rendimiento, la corrupción o falta de disponibilidad de los datos, el fallo de las interfaces con sistemas externos o las perturbaciones tras actualizaciones o un incidente de ciberseguridad, en particular casos como la suplantación ilegítima del sistema principal de un punto de contacto nacional que dé lugar a la difusión de información manipulada por parte del punto de contacto nacional.

— *Ausencia generalizada de personal o ausencia de personal esencial escaso:* un número significativo de miembros del personal esencial no puede acudir a las instalaciones o no puede trabajar por cualquier motivo. La situación se agrava cuando las funciones esenciales dependen de una sola persona o de un pequeño grupo de miembros del personal esencial escaso, cuya ausencia o indisponibilidad no planificadas provocan perturbaciones.

Estas cuatro categorías proporcionan un marco que permite comprender las medidas necesarias para mitigar las perturbaciones. No obstante, los acontecimientos perturbadores también pueden derivarse de otros incidentes, como una afluencia repentina de información que supere la capacidad de gestión del punto de contacto nacional o la difusión de información falsa que exija que el punto de contacto nacional destine recursos para la verificación y difusión de información exacta.

Además, los incidentes perturbadores pueden estar interconectados y un único acontecimiento puede afectar simultáneamente a varios ámbitos. Por ejemplo, un incendio puede impedir el acceso a las instalaciones y, al mismo tiempo, causar una interrupción del suministro eléctrico y dañar los sistemas de TIC y los datos. También pueden ser el resultado de acciones deliberadas o malintencionadas, en particular de ciberincidentes y actividades híbridas, y de varios incidentes simultáneos, lo que agrava su repercusión global. Como consecuencia de ello, los puntos de contacto nacionales deben elaborar un plan de respuesta global que aborde cada categoría individualmente, tenga en cuenta sus efectos combinados y que permita prepararse ante posibles perturbaciones simultáneas, a fin de garantizar la continuidad de sus operaciones.

([1]) La perturbación del suministro de electricidad o la perturbación o fallo de los sistemas de TIC se consideran categorías distintas.

ANEXO II

Ejemplos de objetivos de rendimiento operativo

Capacidad	Objetivo operativo indicativo (se evaluará y adaptará a los requisitos nacionales)
Conocimiento inicial de la situación	en un plazo de quince minutos
Activación de las disposiciones de continuidad	en un plazo de treinta minutos
Establecimiento de comunicaciones alternativas	en un plazo de treinta minutos
Puesto de mando alternativo en funcionamiento	en un plazo de dos horas
Capacidad de apoyo a la toma de decisiones	ininterrumpida siempre que sea posible
Autonomía en cuanto al combustible	un mínimo de setenta y dos horas
Autonomía en cuanto a alimentos y agua	un mínimo de setenta y dos horas
SCCIE operativo	en un plazo de sesenta minutos
Primer informe de situación operativa al CECRE	en el primer ciclo de presentación de informes operativos

ANEXO III

Cuadro de apoyo al análisis de procesos operativos

Función esencial 1	*Nombre de esta función.*
Descripción	*Incluir una descripción de esta función, en particular de las tareas que abarca.*
Aportaciones	*Enumerar las aportaciones (información, conjuntos de datos, servicios, productos, suministros, disposiciones presupuestarias, equipos, sistemas de TIC y requisitos de ubicación) necesarios para llevar a cabo esta función y las entidades externas que las proporcionan, cuando proceda.*
Resultado	*Enumerar la información, producto(s), servicio(s) o acción(es) que resulten de esta función y determinar la(s) organización(es), entidad(es) o grupo(s) interesado(s) (externos) que los recibe(n).*
Liderazgo (validación o autorización)	*Enumerar los cargos con funciones de validación o autorización necesarias para llevar a cabo esta función, si procede.*
Personal esencial	*Enumerar los puestos de personal esencial y su perfil, conocimientos especializados y formación, si procede, como la habilitación de seguridad.*
Instalación	*Enumerar la(s) ubicación(es) o instalaciones en donde se lleva a cabo la función esencial.*
Equipos y sistemas	*Enumerar los equipos, sistemas y disposiciones necesarios para llevar a cabo esta función. Entre estos podrían figurar instalaciones seguras, ordenadores para comunicaciones cifradas, paredes de vídeo, salas de reuniones de alto nivel, equipos de videoconferencia y ordenadores con acceso a los servicios transeuropeos de telemática entre administraciones (TESTA), etc.*
Registros esenciales	*Enumerar los datos y la información necesaria para desempeñar la función.*
Dependencias e interdependencias	*Enumerar las relaciones o acuerdos entre los elementos señalados anteriormente y especificar, cuando proceda, la naturaleza de la relación o acuerdo, los servicios esenciales necesarios (por ejemplo, suministro eléctrico, TIC, etc.), los efectos en caso de perturbación del servicio o del suministro y los acuerdos con las entidades que prestan estos servicios o proporcionan los suministros. La evaluación también debe describir las interdependencias, en particular los efectos en cascada en aquellos casos en los que la perturbación de un servicio (por ejemplo, la electricidad o las TIC) afecte a otros servicios y, por lo tanto, amplifique la repercusión operativa.*
Refuerzos	*Enumerar los recursos o medidas alternativos que se activarían para seguir operando en caso de que los recursos o medidas principales se vieran afectados por el acontecimiento perturbador.*

ANEXO IV

Guía para la aplicación de medidas de mitigación y prevención

Esta sección ofrece orientación para la aplicación de medidas de mitigación y prevención, ordenadas por categoría de acontecimiento perturbador. Para evitar repeticiones, las medidas aplicables a varias categorías de acontecimientos perturbadores se detallan una sola vez en la primera categoría aplicable.

— Falta de disponibilidad de las instalaciones:

— *Distribución geográfica del punto de contacto nacional en dos o más centros geográficamente separados que operan de manera simultánea, y ofrecen respaldo mutuo y apoyo en caso de exceso de trabajo*. Cada ubicación debe funcionar las veinticuatro horas del día y estar plenamente equipada para gestionar toda la carga de trabajo en caso de que la otra ubicación, o ubicaciones, dejen de funcionar temporalmente. Además, las ubicaciones deben elegirse sobre la base de un análisis de riesgos de las distintas zonas de riesgo y de la accesibilidad; las ubicaciones principales y alternativas deben encontrarse en zonas de riesgo diferentes y ser accesibles a través de diferentes rutas de transporte. Por ejemplo, en las zonas propensas a los terremotos, las instalaciones deben estar en diferentes placas tectónicas; en las zonas propensas a las inundaciones, deben estar a altitudes muy diferentes o en cuencas hidrográficas diferentes.

— *Traslado a instalaciones alternativas gestionadas por la autoridad del punto de contacto nacional*. Considerar la posibilidad de establecer, al menos, dos ubicaciones alternativas. Una debe estar cerca de las instalaciones principales para facilitar un traslado rápido y la pronta reanudación de las funciones esenciales. La otra debe estar a una distancia suficiente como para garantizar que los acontecimientos perturbadores más importantes, como las inundaciones o tormentas de nieve, no afecten simultáneamente a ambas ubicaciones. Garantizar la seguridad de la información y las comunicaciones, así como la compatibilidad de los equipos y sistemas de TIC esenciales (como el SCCIE o los equipos necesarios para las comunicaciones clasificadas), tanto en las instalaciones principales como en las alternativas.

— *Organización previa del transporte del personal esencial a las instalaciones alternativas (en particular, en condiciones meteorológicas adversas)*. Para garantizar una dotación de personal adecuada, deben establecerse disposiciones para el transporte del personal esencial en caso de activación del plan de continuidad operativa que implique el uso de instalaciones alternativas o unidades móviles remotas. Considerar las posibles alteraciones en las rutas de transporte, por ejemplo, la congestión del tráfico y el bloqueo provocado por condiciones meteorológicas adversas, los fallos de las infraestructuras, los disturbios u otras causas.

— *Trabajo a distancia (implica flexibilidad en las tareas que puedan realizarse fuera de la ubicación física del punto de contacto nacional)*. Definir qué operaciones o tareas esenciales propias de las funciones esenciales pueden llevarse a cabo a distancia. Este trabajo a distancia sería posible porque dichas operaciones o tareas no dependen de equipos o sistemas disponibles exclusivamente en las instalaciones físicas principales. Considerar la posibilidad de elaborar un plan o sistema de contingencia para reestructurar la responsabilidades del personal de manera que una parte pueda trabajar desde casa y otra parte se reubique en instalaciones alternativas.

— *Unidades móviles de mando y control que puedan alojar temporalmente al personal esencial del punto de contacto nacional*. Estas unidades deben apoyar la ejecución de las funciones esenciales desde un entorno móvil, en particular el acceso a los sistemas de información operativos y al SCCIE. A fin de garantizar la disponibilidad operativa, deben definirse los equipos y el nivel de autosuficiencia necesarios. Deben diseñarse con el objetivo de garantizar la continuidad de las operaciones, y actuar como solución de apoyo temporal de las instalaciones principales durante un período determinado.

— *Activación de acuerdos administrativos con otras autoridades para el uso de sus instalaciones*. Establecer acuerdos con otras autoridades nacionales o subnacionales para el uso compartido y temporal de sus instalaciones. Evaluar la distribución, los sistemas, los equipos y las medidas de seguridad necesarios para desarrollar las funciones esenciales de manera eficaz. Garantizar que estos acuerdos incluyan ejercicios y pruebas periódicas para validar la preparación e idoneidad de estas instalaciones alternativas.

— *Descentralización*. Garantizar la existencia de acuerdos y establecer un sistema para delegar funciones en otras autoridades nacionales.

— Perturbación del suministro de electricidad:

  — *Activación de generadores y SAI*. Proporcionar generadores y sistemas SAI con la capacidad necesaria para garantizar la continuidad de las funciones esenciales del punto de contacto nacional durante un período mínimo determinado. Su capacidad debe ser suficiente para satisfacer los requisitos operativos en caso de cortes de electricidad prolongados. Los generadores y sistemas SAI deben someterse a pruebas periódicas para garantizar su disponibilidad operativa.

  — *Acuerdos prioritarios de suministro de combustible y acuerdos con los proveedores*. Los acuerdos de suministro de combustible deben garantizar la continuidad de las operaciones y basarse en la capacidad de almacenamiento de combustible *in situ* y en el consumo de combustible previsto. Otras medidas adicionales pueden abarcar la disponibilidad de depósitos de combustible móviles con sistemas de bombeo o acuerdos de suministro prioritarios con proveedores de combustible cercanos.

  — *Autonomía energética y fuentes de energía alternativas para las funciones esenciales*. En la medida de lo posible, el punto de contacto nacional debe poder funcionar con independencia de la red eléctrica nacional. Si la red falla durante varios días, como puede ocurrir durante catástrofes graves, la continuidad podría mantenerse mediante fuentes de energía diversificadas y una microrred autosuficiente: por ejemplo, una microrred eólica o solar. Considerar la posibilidad de instalar fuentes de energía alternativas (como paneles fotovoltaicos con acumulador eléctrico) con capacidad para abastecer las funciones esenciales del punto de contacto nacional.

  — *Maximización de la potencia disponible*. Establecer protocolos internos para maximizar la potencia disponible mediante la restricción del uso de equipos no esenciales y la desconexión progresiva de las cargas que no sean necesarias para apoyar las funciones esenciales, lo que amplía la autonomía de la alimentación auxiliar sin que sean necesarias inversiones adicionales.

  — *Traslado a instalaciones alternativas con suministro de electricidad gestionadas por la autoridad del punto de contacto nacional* (las recomendaciones pertinentes se recogen en el punto «Falta de disponibilidad de las instalaciones»).

  — *Trabajo a distancia desde un edificio con suministro de electricidad garantizado* (las recomendaciones pertinentes se recogen en el punto «Falta de disponibilidad de las instalaciones»).

  — *Unidades móviles de mando y control autosuficientes en términos de electricidad* (las recomendaciones pertinentes se recogen en el punto «Falta de disponibilidad de las instalaciones»).

  — *Activación de acuerdos administrativos con otras autoridades para el uso de sus instalaciones con suministro de electricidad garantizado* (las recomendaciones pertinentes se recogen en el punto «Falta de disponibilidad de las instalaciones»).

  — *Descentralización* (las recomendaciones pertinentes se recogen en el punto «Falta de disponibilidad de las instalaciones»).

— Perturbación o fallo de los sistemas de TIC:

  — *Redundancia*. La redundancia garantiza que el fallo de un componente no interrumpe la función que respalda. El punto de contacto nacional debe aplicar la redundancia a niveles complementarios: i) equipos (componentes esenciales duplicados), ii) conectividad (múltiples proveedores y diferentes rutas de acceso); y iii) aplicaciones y datos (replicación de bases de datos y documentos esenciales en un centro secundario). Los dispositivos de redundancia deben tener capacidad suficiente para mantener las operaciones en caso de que falle el entorno de TIC principal, y deben someterse a pruebas periódicas para garantizar la disponibilidad y conmutación automática en caso de perturbación. Deben evitar compartir dependencias con el sistema principal (como la misma fuente de energía, el mismo proveedor o la misma infraestructura física) para evitar fallos simultáneos.

  — Las líneas de fibra son muy vulnerables a los desplazamientos del terreno, que pueden causar la atenuación o pérdida de la señal e interrupciones del servicio. Para mitigar este riesgo, se recomienda como medida de apoyo estándar la conmutación automática por satélite, que permite que la red auxiliar mantenga el mismo conocimiento de la situación que la red primaria. La duplicación de datos geográficos debe ser de tipo «activo-activo» y deben mantenerse sincronizados los entornos primario y auxiliar de modo que ambos puedan asumir el control sin interrupciones. Este enfoque de redundancia y duplicación garantiza una elevada disponibilidad y rendimiento de las redes de fibra óptica.

— *Copias de seguridad periódicas y seguras, en particular las copias de seguridad externas y fuera de línea*. Establecer y mantener una política estructurada de copias de seguridad de todos los datos y configuraciones esenciales para las operaciones del punto de contacto nacional. Esta debe definir qué se copia, con qué frecuencia, dónde se almacenan las copias de seguridad (en particular, las copias externas y fuera de línea) y quién es el responsable de su gestión. Las copias de seguridad deben estar cifradas y protegidas contra el acceso no autorizado.

— *Sistemas de TIC y canales de comunicación alternativos*. Establecer herramientas y canales alternativos que puedan utilizarse en caso de fallo de los sistemas o redes de TIC principales. Entre estos pueden incluirse las comunicaciones por satélite, las radios móviles de alta frecuencia (HF), muy alta frecuencia (VHF) o frecuencia ultra alta (UHF), las líneas telefónicas analógicas, las aplicaciones de mensajería segura o las plataformas basadas en la web alojadas fuera de la infraestructura principal. El personal debe saber cuándo y cómo cambiar a estas alternativas.

— *Equipos de apoyo informático de emergencia o unidades de respuesta técnica de guardia*. Organizar un acceso rápido al apoyo informático, tanto si se presta de manera interna (desde dentro de la organización) como por un proveedor externo, mediante la definición de unas condiciones claras de disponibilidad y respuesta, de manera que la asistencia técnica pueda movilizarse rápidamente cuando sea necesario para garantizar la recuperación rápida de los sistemas de TIC.

— *Procedimientos de respuesta a ciberincidentes coordinados con la autoridad nacional de ciberseguridad*. Establecer protocolos de coordinación con la autoridad nacional de ciberseguridad, en particular canales de alerta rápida y procedimientos conjuntos de respuesta a incidentes y definir claramente las funciones y responsabilidades durante un ciberincidente que afecte al punto de contacto nacional.

— *Copias fuera de línea de listas de contactos esenciales, procedimientos clave y documentos operativos*. La información, como las listas de contactos, los procedimientos ante incidentes y las plantillas esenciales, deben estar disponibles en formatos que puedan utilizarse sin necesidad de acceder a los sistemas de TIC principales.

— *Unidades móviles de mando y de control con acceso a los sistemas de TIC principales y auxiliares* (las recomendaciones pertinentes se recogen en el punto «Falta de disponibilidad de las instalaciones»).

— *Traslado a instalaciones alternativas con acceso a los sistemas de TIC principales y auxiliares gestionadas por la autoridad del punto de contacto nacional* (las recomendaciones pertinentes se recogen en el punto «Falta de disponibilidad de las instalaciones»).

— *Activación de acuerdos administrativos con otras autoridades para el uso de sus instalaciones con acceso a sistemas de TIC* (las recomendaciones pertinentes se recogen en el punto «Falta de disponibilidad de las instalaciones»).

— Ausencia generalizada de personal o ausencia de personal esencial escaso:

— *Gestión de las horas extraordinarias (solución a corto plazo)*. Establecer un protocolo de horas extraordinarias que defina: activadores claros sobre los casos en que puede recurrirse a las horas extraordinarias; quién puede autorizarlo; límites concretos (duración máxima del turno, número máximo de horas semanales y de días consecutivos); períodos mínimos de descanso entre turnos y una vez alcanzado el máximo de horas semanales o de días consecutivos; un sistema de rotación justo para que se no solicite repetidamente la participación de los mismos miembros del personal; un sistema de registro de horas extraordinarias; la remuneración adicional preestablecida; y el apoyo práctico durante las horas extraordinarias (por ejemplo, comidas, zonas de descanso y transporte al domicilio cuando sea necesario).

— *Reasignación de funciones esenciales al personal disponible*. Preparar disposiciones de contingencia que especifiquen cómo se redistribuirán las funciones esenciales en caso de ausencia del personal clave. Esto abarca la determinación del personal suplente para cada función esencial y la simplificación de los procedimientos siempre que sea posible.

— *Reserva predeterminada de personal formado de la institución, disponible con poca antelación*. Establecer un sistema para movilizar el personal de refuerzo de una reserva predeterminada y definir normas claras sobre quién puede movilizarlo y de qué manera, en particular, los criterios de activación, el(los) canal(es) de comunicación para la movilización, los requisitos del personal (como la habilitación de seguridad, la formación o los conocimientos especializados) y la gestión de las horas libres o extraordinarias, con revisiones periódicas para garantizar el buen funcionamiento del sistema. Garantizar que el personal de la reserva conozca bien estas normas.

— Esta reserva puede crearse mediante: i) la formación cruzada del personal de otras unidades: implementar programas de formación cruzada de manera que varios miembros del personal puedan desempeñar las mismas funciones esenciales, con especial atención a aquellos puestos que se ha detectado que pueden generar cuellos de botella; y ii) una «reserva inactiva» de antiguos miembros del personal esencial del punto de contacto nacional: trasladar al personal de las funciones del punto de contacto nacional a otros departamentos tras un período determinado para crear una reserva inactiva de personal de refuerzo. El mantenimiento de esta reserva inactiva proporciona una capacidad de refuerzo de personal y permite una activación rápida, sin necesidad de pasar por los meses de formación y la habilitación de seguridad que suelen requerir estas funciones tan sensibles. En cualquier caso, deben formalizarse las disposiciones necesarias para garantizar que el personal que integra la reserva se mantiene al día mediante cursos de actualización, así como su rápida movilización en caso de crisis grave.

— *Priorización de la contratación de personal*. El funcionamiento ininterrumpido de los puntos de contacto nacionales requiere una dotación de personal estable. El punto de contacto nacional podría plantearse dar prioridad a la contratación para puestos que apoyen funciones esenciales y anticiparse a la escasez previsible de personal (por ejemplo, jubilaciones simultáneas o la finalización de contratos de duración determinada), a fin de iniciar la contratación con suficiente antelación. Las medidas pueden contemplar el desarrollo de procesos de contratación acelerados; además, la formación continua del personal existente puede apoyar en mayor medida la estabilidad del personal al permitir la movilidad interna, el desarrollo de competencias y el relevo en las funciones esenciales.

— *Inversión en retención de personal esencial*. Para retener al personal que trabaja en los puntos de contacto nacionales, debe fomentarse la motivación a través de una combinación de prestaciones e incentivos. Entre los incentivos no monetarios pueden figurar los permisos de larga duración tras un período de servicio determinado, unos sistemas de turnos flexibles sujetos a unos requisitos mínimos de cobertura de servicios, zonas de descanso *in situ*, medidas de apoyo a la familia (por ejemplo, acceso a guarderías) y acceso a servicios con descuento o gratuitos, como el transporte, la asistencia sanitaria y las instalaciones culturales o deportivas.

— *Apoyo a las familias del personal esencial*. La disponibilidad del personal esencial puede depender de sus familias, en particular si se encuentran en situación de riesgo o desatendidas. Considerar la posibilidad de adoptar disposiciones, cuando proceda, para proteger a las familias del personal esencial del punto de contacto nacional, y dar prioridad a su seguridad, de modo que el personal pueda seguir desempeñando sus funciones.

— *Prevención de cuellos de botella en materia de personal mediante la delegación de la autoridad y el fomento del liderazgo compartido*. Garantizar que las responsabilidades y tareas estén claramente definidas. Establecer protocolos para delegar la autoridad. Señalar a los sucesores, con sus cargos respectivos, que asumirían sus funciones en caso de que los responsables de la toma de decisiones sobre las funciones esenciales no estuvieran disponibles. Especificar las circunstancias y la secuencia en la que asumirían estas funciones. Siempre que las decisiones y responsabilidades lo permitan, garantizar el desarrollo de capacidades y la formación periódica para que pueda asumirse la autoridad en caso de que se produzca una perturbación. Considerar si la distribución o el reparto de responsabilidades entre varios miembros del personal mediante un sistema de rotación es viable y contribuye a evitar cuellos de botella. Considerar la posibilidad de mantener un manual actualizado para el personal recién incorporado, diseñado para que los compañeros con menos experiencia puedan gestionar de forma independiente una amplia gama de tareas al tiempo que se garantiza el cumplimiento de las normas y protocolos establecidos.

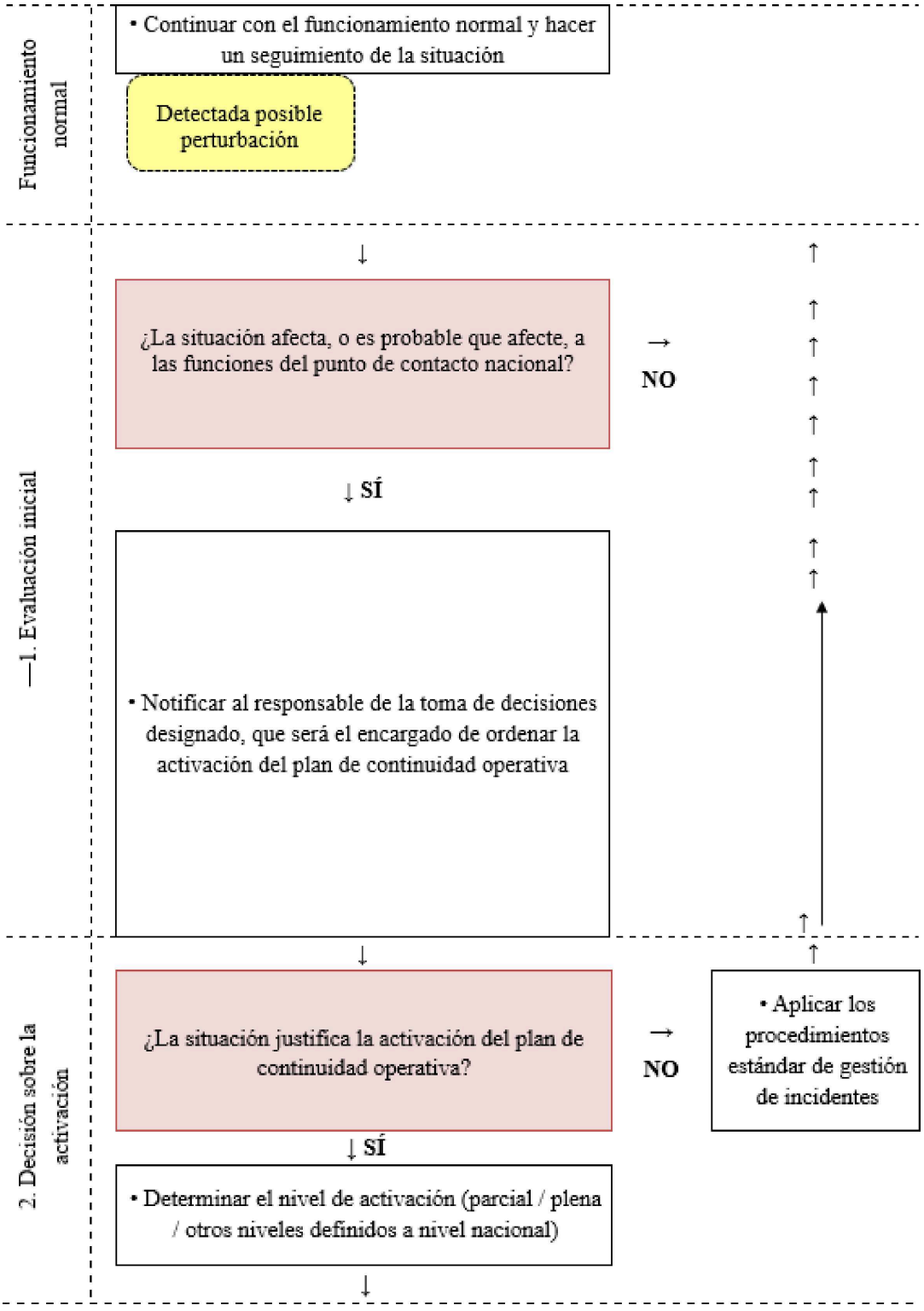
ANEXO V

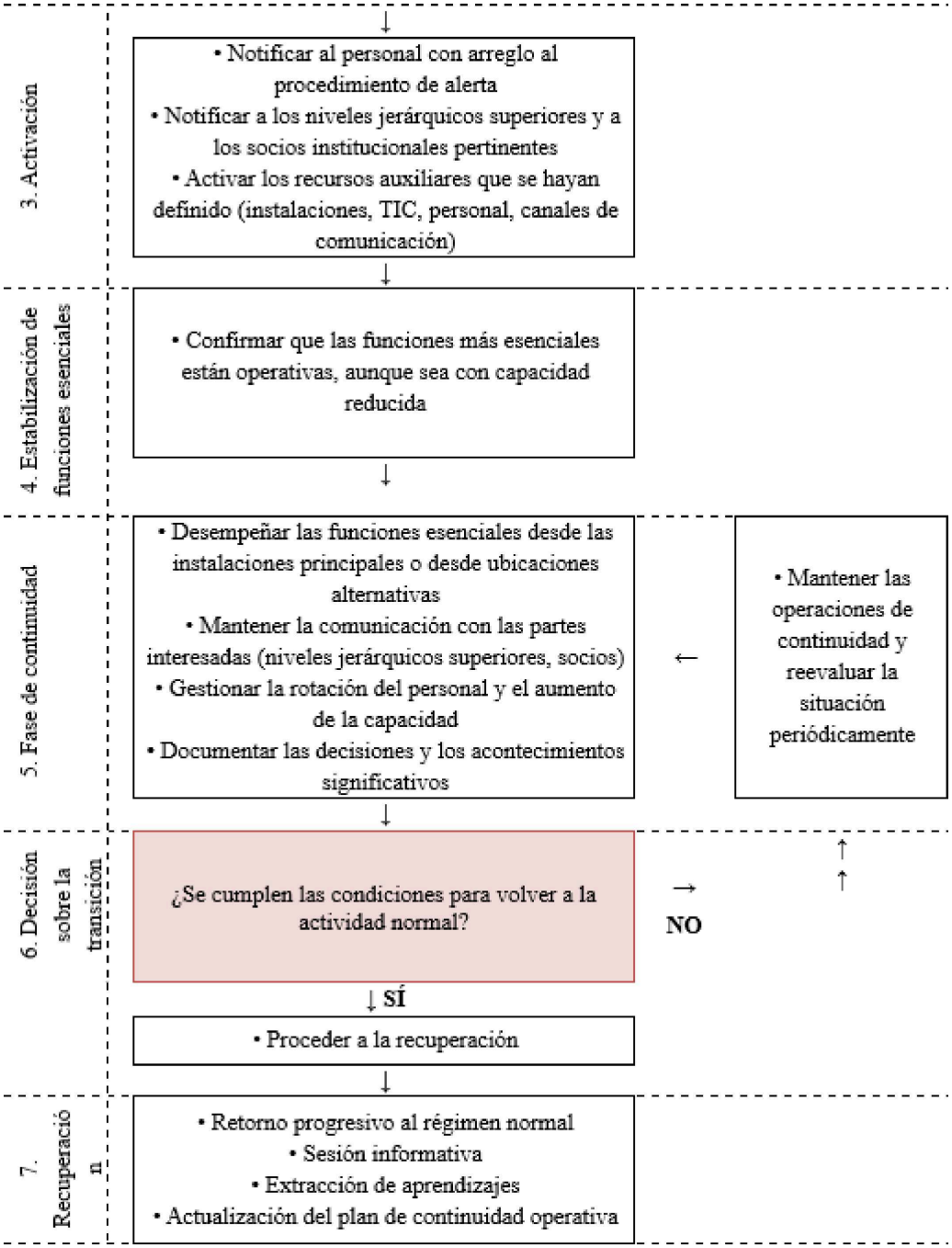
Herramientas de referencia operativas

El presente anexo proporciona una herramienta de referencia operativa que los puntos de contacto nacionales deben plantearse utilizar a la hora de elaborar o revisar su plan de continuidad operativa.

Flujo de activación ilustrativo

El flujo que figura a continuación es un ejemplo de cómo puede organizarse la activación de un plan de continuidad, desde el momento en que se detecta una posible perturbación hasta que el punto de contacto nacional entra en una fase de continuidad estable. Se estructura en torno a puntos de decisión, no a plazos preestablecidos.




3. Activación
• Notificar al personal con arreglo al procedimiento de alerta
• Notificar a los niveles jerárquicos superiores y a los socios institucionales pertinentes
• Activar los recursos auxiliares que se hayan definido (instalaciones, TIC, personal, canales de comunicación)
4. Estabilización de funciones esenciales
• Confirmar que las funciones más esenciales están operativas, aunque sea con capacidad reducida
5. Fase de continuidad
• Desempeñar las funciones esenciales desde las instalaciones principales o desde ubicaciones alternativas
• Mantener la comunicación con las partes interesadas (niveles jerárquicos superiores, socios)
• Gestionar la rotación del personal y el aumento de la capacidad
• Documentar las decisiones y los acontecimientos significativos
←
• Mantener las operaciones de continuidad y reevaluar la situación periódicamente
6. Decisión sobre la transición
¿Se cumplen las condiciones para volver a la actividad normal?
→ NO
↓ SÍ
• Proceder a la recuperación
7. Recuperación
• Retorno progresivo al régimen normal
• Sesión informativa
• Extracción de aprendizajes
• Actualización del plan de continuidad operativa

ANEXO VI

Puntos clave que deben abordarse al elaborar una estrategia de comunicación ([1])

— Definir los distintos grupos destinatarios, responsabilidad de la organización en cuanto a la comunicación, que podrían verse afectados por la perturbación de las operaciones del punto de contacto nacional o que tendrían que ser informados en caso de que la organización sufra un acontecimiento perturbador, en particular:

  (a) los niveles superiores de la organización, en particular el nivel encargado de la toma de decisiones;

  (b) el personal de la organización;

  (c) las partes interesadas que realizan aportaciones a las funciones esenciales de la organización;

  (d) las partes interesadas que reciben los resultados de las funciones esenciales de la organización;

  (e) los medios de comunicación;

  (f) el público en general.

— Definir, para cada grupo destinatario, la finalidad de la comunicación en caso de que se produzca un acontecimiento perturbador. Cada grupo podría requerir un tipo, formato y contenido de información distintos. El canal o canales de comunicación que se utilicen también podrían ser distintos.

— Preparar mensajes predeterminados que sean claros, concisos y coherentes independientemente de los destinatarios, canales y el momento en que se emitan. Garantizar que estén adaptados al grupo destinatario al que se dirigen, y respondan a sus necesidades específicas de información.

— Definir canales de comunicación alternativos para cada grupo destinatario a fin de garantizar una comunicación eficaz en caso de que la perturbación afecte a los canales estándar.

— Considerar que la información proactiva constituye un enfoque más adecuado que la información reactiva.

— Cuando la estrategia de comunicación incluya la posibilidad de difundir mensajes a través de la radio y la televisión públicas, coordinar el momento de emisión de dichos mensajes con los informativos para garantizar una integración efectiva y una amplia difusión entre la población.

— Dentro de la estrategia de comunicación, considerar la posibilidad de asignar previamente la función de gestor de la información a un cargo determinado y especificar sus tareas antes, durante y después de un acontecimiento perturbador.

([1]) Estos puntos sugeridos para la elaboración de una estrategia de comunicación no tienen en cuenta la gestión de la información errónea o la desinformación.

ANEXO VII

Ejemplos de situaciones hipotéticas

Ejemplo de situación hipotética 1

Qué: *fallo de alimentación seguido de pérdida de datos.*

Dónde: *el fallo de alimentación afecta a la zona en la que se encuentran las instalaciones principales del punto de contacto nacional.*

Duración: *veinticuatro horas.*

Descripción: *las obras de reparación realizadas en las inmediaciones del punto de contacto nacional han causado daños a la red de distribución eléctrica. La pérdida repentina de suministro eléctrico ha dañado los sistemas informáticos del punto de contacto nacional, lo que ha dado lugar a la pérdida de datos. Se prevé que los trabajos de restablecimiento del suministro eléctrico duren veinticuatro horas. La interrupción de las TIC dura veinticuatro horas.*

Ejemplo de situación hipotética 2

Qué: *imposibilidad de acceder a las instalaciones debido a una nevada prolongada.*

Dónde: *se ve afectada toda la zona en la que se encuentran las instalaciones.*

Duración: *más de una semana.*

Descripción: *una tormenta de nieve importante ha golpeado la zona en la que se encuentran las instalaciones del punto de contacto nacional, lo que impide el acceso a las mismas por carretera y mediante transporte público. La nevada es tan importante que las máquinas quitanieves no pueden despejar por sí solas todas las carreteras principales durante las primeras veinticuatro horas, ante lo que se da prioridad al acceso a los hospitales. Se ha pedido a la población que permanezca en sus casas. Durante al menos cuarenta y ocho horas, no se puede acceder a las instalaciones del punto de contacto nacional ni mediante transporte público ni con vehículo privado. La ola de frío continúa en la zona durante más de una semana y las carreteras secundarias siguen cubiertas de nieve durante una semana. Como consecuencia de ello, un tercio del personal que debía trabajar en los días siguientes no puede acudir al trabajo durante una semana, ya que su lugar de residencia está alejado y las carreteras secundarias son las últimas en despejarse.*

Además, el personal esencial en servicio el día de la nevada está atrapado en las instalaciones durante las primeras cuarenta y ocho horas. Aproximadamente un tercio ha alcanzado el número máximo de horas que se les permite trabajar esa semana, y otro tercio llegará a ese límite en las próximas veinticuatro horas. Por lo tanto, legalmente tienen derecho a un descanso adecuado. También necesitan ayuda para cubrir sus necesidades básicas (alimentación e higiene personal) y, en algunos casos, medidas de apoyo a sus familias o evacuación.

ANEXO VIII

Marco de evaluación propuesto para la prueba de resistencia

El resultado de la prueba de resistencia debe evaluarse en relación con dos dimensiones distintas pero complementarias:

— *Cumplimiento del plan de continuidad operativa*. Esta dimensión debe evaluar en qué medida el punto de contacto nacional puso en práctica las disposiciones de continuidad operativa aplicables durante la prueba de resistencia, en particular las estructuras de toma de decisiones para la activación, la escalada y la recuperación, la coordinación y comunicación internas y externas, las disposiciones de reubicación y el uso de recursos auxiliares.

— *Mantenimiento de funciones esenciales y cumplimiento de los objetivos de rendimiento operativo mensurables predefinidos*. Esta dimensión debe evaluar si las funciones esenciales del punto de contacto nacional se mantuvieron o reanudaron dentro de los límites aceptables predefinidos, si otras funciones no esenciales del punto de contacto nacional se vieron afectadas negativamente y si la prueba de resistencia cumplió los objetivos de rendimiento mensurables predefinidos. En el anexo II figuran ejemplos de objetivos de rendimiento operativo.

Las dos dimensiones deben evaluarse por separado para determinar con mayor precisión las mejoras necesarias. Esta distinción contribuye a garantizar que el cumplimiento del plan de continuidad operativa se evalúe por separado de la eficacia del resultado operativo. El informe de evaluación debe presentar el resultado en forma de dos puntuaciones complementarias: una que refleje el cumplimiento de plan de continuidad operativa y otra que refleje el mantenimiento de las funciones esenciales y el cumplimiento de los objetivos de rendimiento operativo mensurables predefinidos.

Tabla de evaluación del cumplimiento del plan de continuidad operativa.

Puntuación (0-3)	Descripción
0: Incumplimiento.	*El ejercicio mostró una adaptación escasa o nula a las disposiciones de continuidad operativa. Faltaban procedimientos básicos, se ejecutaron de forma incorrecta o se ignoraron.*
1: Cumplimiento parcial.	*Se aplicaron algunos aspectos de las disposiciones de continuidad, pero otros aspectos importantes no se siguieron correctamente, se aplicaron demasiado tarde o resultaron inadecuados en la práctica. La prueba puso de manifiesto deficiencias sustanciales así como oportunidades considerables de mejora en el plan.*
2: Cumplimiento en general con desviaciones mínimas.	*La prueba de resistencia se llevó a cabo, en líneas generales, con arreglo al plan de continuidad operativa. Las desviaciones con respecto al plan fueron mínimas. La prueba puso de manifiesto algunas deficiencias y oportunidades de mejora en el plan.*
3: Pleno cumplimiento.	*El plan de continuidad operativa se siguió en su totalidad durante la prueba de resistencia.*

Tabla de evaluación del mantenimiento de funciones esenciales y cumplimiento de los objetivos de rendimiento operativo mensurables predefinidos.

Puntuación (0-3)	Descripción
0: Incumplimiento.	*Las funciones esenciales del punto de contacto nacional se suspendieron o sufrieron retrasos que superaron los límites aceptables predefinidos. Otras funciones no esenciales del punto de contacto nacional se vieron significativamente afectadas de forma negativa. No se cumplieron los objetivos de rendimiento mensurables predefinidos.*
1: Cumplimiento con dificultades importantes.	*Una o más funciones esenciales se restablecieron tras un retraso considerable que superó los límites aceptables. La prueba de resistencia también puede haber causado una perturbación importante o afectado negativamente a otras funciones del punto de contacto nacional. Los objetivos de rendimiento mensurables predefinidos solo se cumplieron parcialmente o con dificultades importantes.*

Puntuación (0-3)	Descripción
2: Cumplimiento con desviaciones mínimas.	*Las funciones esenciales se mantuvieron o restablecieron dentro de márgenes de tolerancia aceptables (los límites aceptables predefinidos se superaron durante un tiempo limitado) sin que ello repercutiera significativamente en otras funciones del punto de contacto nacional. Los objetivos de rendimiento mensurables predefinidos se cumplieron en gran medida y solo se observaron desviaciones mínimas respecto a los límites establecidos.*
3: Pleno cumplimiento.	*Las funciones esenciales objeto de la prueba de resistencia se mantuvieron o restablecieron sin retrasos que superaran los límites aceptables predefinidos y sin repercusiones negativas en otras funciones del punto de contacto nacional. Se cumplieron plenamente los objetivos de rendimiento mensurables predefinidos.*

ANEXO IX

Evaluación de la prueba de resistencia, aprendizajes extraídos y mejoras propuestas [1]

Durante el proceso de evaluación, se recomienda definir estrategias para mejorar los ámbitos que no se abordaron adecuadamente durante el ejercicio de la prueba de resistencia. Además, los puntos de contacto nacionales deben estudiar la posibilidad de incorporar aquellos elementos que hayan dado buenos resultados durante el ejercicio, pero que no figuren en el plan de continuidad operativa actual.

La siguiente tabla tiene por objeto facilitar la compilación y el ajuste de la evaluación así como la detección de aprendizajes y mejoras propuestas, tras la realización de una prueba de resistencia.

Cumplimiento del plan de continuidad operativa.	*Puntuación (0-3)* … *Descripción...*
Mantenimiento de funciones esenciales y cumplimiento de los objetivos de rendimiento mensurables predefinidos.	*Puntuación (0-3)* … *Descripción...*
Constataciones y comentarios	…
Lagunas detectadas y aprendizajes extraídos	…
Mejoras propuestas	…
Acciones necesarias para su ejecución	…

[1] Este cuadro de evaluación se basa en el *Continuity Resource Toolkit* (conjunto de recursos de continuidad) elaborado por la Agencia Federal de Gestión de Emergencias de los Estados Unidos (FEMA) para apoyar a las comunidades y a las autoridades u organizaciones locales en la elaboración de los programas de continuidad operativa, que se ha adaptado a la realización de la prueba de resistencia.

ANEXO X

Formulario de observaciones del participante

Se recomienda utilizar el siguiente cuestionario como plantilla para recabar las opiniones de los participantes en las pruebas de resistencia. Las preguntas deben adaptarse al alcance y el enfoque específicos de la prueba de resistencia. La recopilación de respuestas a estas preguntas o a preguntas similares de los participantes en la prueba de resistencia, los observadores o el personal implicado en acontecimientos perturbadores reales puede ayudar a detectar lagunas y aprendizajes que pueden utilizarse para actualizar el plan de continuidad operativa del punto de contacto nacional.

Activación del plan de continuidad operativa:

— ¿Se siguieron los protocolos establecidos?

— De no ser así, ¿cuáles fueron los motivos de la desviación? ¿se debió a un error o problema o a un ajuste positivo u optimización?

— ¿Cuál fue el grado de eficacia de ejecución de los protocolos?

— ¿Qué dificultades se presentaron?

— ¿La comunicación fue clara y eficaz durante la activación?

— ¿Se notificó y movilizó de manera oportuna a todo el personal esencial?

Reanudación operativa, continuidad y desempeño de las funciones esenciales:

— ¿Cuánto tiempo se tardó en reanudar las funciones esenciales de las que es responsable?

— ¿Se desempeñaron de manera eficiente y dentro de los plazos previstos todas las funciones esenciales? Evalúe la calidad de los resultados obtenidos en condiciones de prueba.

— ¿Se han observado retrasos o ineficiencias en el desempeño de estas funciones?

— ¿Fue necesario priorizar alguna función esencial durante el ejercicio?

— ¿Cómo se decidió y comunicó el orden de prioridad?

— ¿El establecimiento de prioridades resultó eficaz para garantizar la continuidad y la eficacia?

Equipos y sistemas de TIC:

— ¿Los equipos de apoyo necesarios estaban disponibles y plenamente operativos?

— ¿Se probaron los sistemas auxiliares de suministro de electricidad? ¿Estaban plenamente operativos?

— ¿Se probaron las herramientas y canales de comunicación auxiliares? ¿estaban plenamente operativos?

— ¿Estaban disponibles y plenamente operativos otros servicios y suministros esenciales? ¿se probaron?

— ¿Se detectaron retrasos o ineficiencias causados por los sistemas de TIC?

— ¿Con qué grado de eficacia se resolvieron los problemas?

Instalaciones alternativas:

— ¿La instalación alternativa resulta adecuada en cuanto a dimensiones, distribución y equipos para trabajar durante un período prolongado (varios días)? En caso contrario, ¿por qué y qué podría hacerse para mejorarla?

Comunicación y coordinación:

— ¿Se informó adecuadamente a todos los participantes, en particular a los niveles jerárquicos superiores y a los equipos o compañeros pertinentes?

— ¿Se mantuvieron de forma eficaz la comunicación y coordinación internas durante todo el ejercicio, en particular con los niveles jerárquicos superiores?

— ¿Se mantuvieron de forma eficaz la comunicación y coordinación con el CECRE durante todo el ejercicio?

— En su caso, ¿en qué medida fue eficaz la comunicación con el CECRE desde la ubicación alternativa?

— ¿Cómo se intercambió y documentó la información durante la reubicación o la perturbación?

Formación y bienestar del personal:

— ¿Considera que estaba bien preparado para el ejercicio gracias a la formación sobre continuidad operativa previa al ejercicio?

— ¿Se le informó adecuadamente sobre el ejercicio una vez que este comenzó?

— ¿Las funciones estaban claras durante el ejercicio?

— ¿El ejercicio resultó útil a efectos de formación del personal?

— ¿Se tuvieron en cuenta sus necesidades personales y familiares, por ejemplo, su necesidad de transporte, descanso, agua o alimentos?

Otras observaciones generales:

— ¿Qué aspectos del ejercicio dieron mejores resultados?

— ¿Cuáles fueron los retos principales a los que se enfrentó?

— ¿Cumplió el ejercicio sus objetivos?

— Sobre la base de la experiencia adquirida durante el ejercicio, ¿cómo valora la capacidad del punto de contacto nacional para seguir operando en las condiciones del ejercicio durante una semana?

— Indique los posibles recursos o el apoyo adicional necesario para un acontecimiento perturbador similar que tenga una duración superior a la del ejercicio.

— Indique qué mejoras podrían hacerse de cara a una formación y unos ejercicios futuros.