SERIE 6: GESTIÓN AVANZADA DE SINIESTROS Y CONTINUIDAD | GUÍA 19 PÚBLICO Y PRIVADO • PROTOCOLOS OPERATIVOS

PLAYBOOKS DE RESPUESTA INMEDIATA ANTE CRISIS ESPECÍFICAS

Guías Tácticas de Acción: Incendios Mayores, Fenómeno El Niño/Sismos, Ransomware y Accidentes de Flota

Manual Táctico: Protocolos estandarizados para que los Comités de Crisis, Áreas Operativas, Seguridad y Tecnología actúen de forma sincronizada en las primeras 24 a 48 horas tras el impacto de una catástrofe.

1. Playbook Alfa: Incendio o Explosión en Instalaciones Operativas / Sedes

- **Hora 0 a 2 (Emergencia):** Evacuación total $ ightarrow$ Llamar a Bomberos (CGBVP 116) y PNP $ ightarrow$ Corte maestro de suministros (gas y electricidad) $ ightarrow$ Activar brigadas internas de contención primaria.
- **Hora 2 a 12 (Aseguramiento):** Comunicar aviso preliminar a **ABC CORREDORES** y aseguradora $ ightarrow$ Solicitar constatación policial $ ightarrow$ Aislar la zona para preservar restos e iniciar labores de salvamento de equipos críticos no dañados.
- **Hora 12 a 48 (Ajuste):** Acompañar al Ajustador SBS en la inspección preliminar $ ightarrow$ Levantar inventario valorizado de activos afectados $ ightarrow$ Solicitar anticipo formal de indemnización (50%) para reactivación.

2. Playbook Bravo: Sismo Severo o Inundación por Fenómeno El Niño (FEN / SINAGERD)

- **Acción Inmediata:** Activar el Plan de Contingencia del SINAGERD y brigadas de rescate $ ightarrow$ Registro fotográfico y en video georreferenciado de todas las áreas colapsadas antes de iniciar obras de emergencia.
- **Plataformas de Emergencia:** Llenado riguroso de la ficha **EDAN** (Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades) y registro en **SINPAD** ante INDECI para coordinar fondos de emergencia (FONDES).
- **Activación del Seguro:** Notificar a la aseguradora bajo la póliza Multirriesgo / TRDF $ ightarrow$ Activar cobertura de remoción de escombros, apuntalamiento y obras provisionales de protección ribereña.

3. Playbook Charlie: Ciberataque Masivo / Secuestro de Datos (Ransomware)

⚠️ **PROTOCOLO DE AISLAMIENTO DIGITAL:**

1. **Desconexión Inmediata:** Desconectar servidores y terminales de la red LAN/WAN e Internet para evitar propagación lateral del malware (NO apagar equipos para preservar memoria RAM forense).
2. **Notificación Cyber Insurance:** Comunicar de inmediato a la aseguradora para activar el *Equipo Forense Digital (Incident Response)* y la asesoría legal especializada en brechas de datos.
3. **Cumplimiento LPDP:** Evaluar obligación de notificar a la Autoridad de Protección de Datos Personales (APDP) dentro de los plazos regulatorios para evitar sanciones pecuniarias.

4. Playbook Delta: Accidente de Tránsito Múltiple o Fatal en Flota Vehicular

Etapa	Acciones Obligatorias del Conductor / Entidad	Cobertura Involucrada
Primeros Auxilios	Atención médica prioritaria a heridos en clínica más cercana. El SOAT es de *atención incondicional inmediata* sin peritaje previo.	SOAT (Cobertura médica hasta 5 UIT por persona).
Diligencia Policial	Traslado a comisaría, dosaje etílico obligatorio dentro de las 4 horas y peritaje técnico de daños vehiculares.	Póliza Casco Flota y RC frente a terceros.
Aviso al Bróker	Reporte inmediato a cabina de siniestros de **ABC CORREDORES** para asignación de procurador legal in situ.	Defensa jurídica patronal y penal.

Comando y Control de Crisis con ABC CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.

Una respuesta desordenada multiplica el daño patrimonial y anula coberturas. Integre estos Playbooks en su organización con la asistencia técnica de **ABC CORREDORES DE SEGUROS S.R.L.**