

# **Cómo preparar un Plan de Continuidad de Operaciones (COOP)**

27 de mayo de 2026



Centro de Capacitación y Asistencia Técnica para la Vida  
Independiente

## **Antes de comenzar**

Los intérpretes de Lengua de Señas Americana (ASL) y español están disponibles e identificados.

Acceda a los subtítulos haciendo clic en el botón “CC” ubicado en la parte inferior de la ventana de Zoom.

Para hacer preguntas, utilice las funciones de “levantar la mano” o el “chat” de Zoom.

Utilice el cuadro de preguntas y respuestas para enviarnos sus preguntas en cualquier momento.

Antes de hablar, recuerde mencionar su nombre y organización a la que pertenece.

Envíe un mensaje a nuestro equipo de IL T&TA a través del chat si tiene dificultades con la llamada de hoy.

Complete la encuesta al final de la capacitación.

## **Agenda de hoy**

### **Conclusiones clave:**

- Identificar los componentes clave de un Plan de Continuidad de Operaciones (COOP),
- Analizar los riesgos e interrupciones frecuentes que afectan las operaciones.

### **Objetivo general:**

- ¡Aprendamos juntos y unos de otros!

## **¿Qué es un Plan de Continuidad de Operaciones (COOP)?**

Un COOP es el plan que utiliza una organización para garantizar que pueda continuar con sus funciones esenciales durante cualquier interrupción.

## **Por qué el COOP es importante para los programas para la Vida Independiente (IL)**

- Las interrupciones no eliminan la necesidad de mantener funciones esenciales para la IL.
- La planificación de la continuidad ayuda a las organizaciones a prepararse para los impactos en los servicios, roles del personal, comunicación, registros, tecnología y sistemas fiscales.

## **Por qué el COOP es importante para los programas para la IL (cont.)**

- Es posible que las normas federales no requieran un documento específicamente llamado COOP; sin embargo, los beneficiarios esperan contar con controles internos, registros, sistemas financieros y procedimientos documentados.

### **Referencias:**

- 29 U.S.C. § 796f-4: Estándares, garantías y expectativas de servicios básicos del CIL
- 45 CFR § 1329.5: Cumplimiento mínimo y términos de la subvención
- 29 U.S.C. § 796c: Expectativas de servicios para la IL a nivel estatal/SPIL
- 2 CFR § 200.303: Controles internos de adjudicaciones federales

## Presentadores

### **Germán Parodi**

Codirector Ejecutivo  
Asociación para Estrategias  
ante Desastres Inclusivas

[directors@disasterstrategies.org](mailto:directors@disasterstrategies.org)



### **Ciawanda McDonald**

Director Ejecutivo  
Disability Solutions  
for Independent  
Living, Inc.

[ciawanda@dsil.org](mailto:ciawanda@dsil.org)



## **De la interrupción a la toma de decisiones**

***Cuando las operaciones se interrumpen, las organizaciones necesitan un plan para lo siguiente:***

- Lo que continúa, se detiene o cambia.
- Quién tiene la autoridad para tomar decisiones.
- Cómo el personal, los consumidores y los socios reciben actualizaciones.
- Dónde se realiza el trabajo si la ubicación habitual no está disponible.
- Qué sistemas, registros y apoyos son necesarios para mantener los servicios en funcionamiento.

**Punto clave:** La planificación de la continuidad permite transformar las decisiones de la mente de una persona en un proceso compartido.

## **Componentes centrales del COOP**

### ***En un COOP, se debe responder lo siguiente:***

- ¿Qué funciones esenciales deben continuar?
- ¿Quién tiene la autoridad para tomar decisiones?
- ¿Quiénes son los suplentes si el personal clave no está disponible?
- ¿Cómo se contactará al personal, consumidores, miembros de la junta/consejo y socios?
- ¿Qué registros, sistemas, suministros y accesos son necesarios?
- ¿Dónde y cómo continuará el trabajo si la ubicación o los sistemas habituales no están disponibles?
- ¿Cómo regresará la organización a las operaciones normales o revisadas?

## **¿Qué puede interrumpir las operaciones?**

- Desastres, emergencias y emergencias de salud pública
- Ausencia o falta de disponibilidad inesperadas del personal clave
- Cortes de energía, cortes de internet o fallos telefónicos
- Daños, cierre o pérdida de acceso a la oficina
- Obstáculos en el transporte o condiciones de viaje inseguras
- Una mayor demanda de los consumidores cuando los sistemas comunitarios están saturados puede interrumpir las operaciones de los Centros para la Vida Independiente (CIL) y los Consejos para la Vida Independiente a Nivel Estatal (SILC).

## **Sucesión y toma de decisiones**

- Nombre quien asumirá las responsabilidades fundamentales si un miembro del personal no está disponible por un período significativo.
- Asegúrese de que los sucesores conozcan su papel antes de que ocurra una interrupción.
- Confirme que tengan acceso a los sistemas, contraseñas, contactos y capacitación necesarios.
- Indique cuándo los supervisores pueden asumir o delegar responsabilidades.
- Distinga la delegación temporal de la sucesión formal.

## **Comunicación de una crisis cuando los sistemas fallan**

- Recopile más de un método de contacto para consumidores, miembros de la junta, personal, voluntarios, financiadores, contratistas y socios.
- Decida cómo se registrará el personal si Internet o los teléfonos están fuera de servicio.
- Utilice el sitio web como un punto de información pública cuando la comunicación directa no sea posible.
- Prepare plantillas de mensajes antes de interrupciones, como desastres y emergencias de salud pública.
- Prevega que hará el personal cuando el Internet personal, la energía o el equipo fallen.

## **Preparación del consumidor dentro del COOP**

En un COOP, se aclara cómo la organización hace lo siguiente:

- Incorporar la preparación en los servicios para la IL existentes, apoyo entre pares y capacitación en habilidades.
- Informar a los consumidores dónde encontrar actualizaciones y qué puede proporcionar el CIL.
- Planificar en torno a las necesidades de acceso comunes, como energía, atención médica/HCBS, transporte y comunicación.
- Revisar la comunicación de crisis durante los puntos de contacto regulares con los consumidores.
- Hacer un seguimiento de las necesidades que pueden aumentar el riesgo si los servicios, sistemas o viajes se interrumpen.

**Punto clave:** La preparación del consumidor debe ser parte de la planificación de la continuidad, para que el personal sepa cómo mantener la comunicación, los servicios y el acceso cuando las operaciones normales cambian.

## **Cómo mantener las funciones básicas durante una interrupción**

- Identificar qué servicios deben continuar, se deben pausar o deben cambiar durante la interrupción.
- Aclarar cambios temporales en horarios, ubicaciones, supervisión y deberes del personal.
- Determinar si los servicios se trasladan al trabajo remoto, sitios alternativos, ubicaciones de socios u otros puntos de servicio aprobados.
- Mantener los servicios centrales para la IL, transición, desvío y defensa de derechos en el centro.
- Documentar cambios temporales en los servicios y expectativas en materia de comunicación.

## **Mensajes públicos planificados previamente y recordatorios de derechos**

***En un COOP, se debe incluir un  
lenguaje listo para usar para lo  
siguiente:***

- Cierres de oficinas, cambios en los servicios, contactos alternativos y actualizaciones de ubicación
- Enlaces a recursos confiables, como refugios, FEMA, Cruz Roja Americana, servicios legales, P&A, Línea de ayuda para casos de discapacidad y desastre y gestión de emergencias local
- Formatos accesibles, lenguaje sencillo y múltiples métodos de comunicación
- Quién aprueba y publica actualizaciones públicas
- Recordatorios de derechos sobre acceso físico, comunicación efectiva y modificaciones razonables.

**Nunca se renuncia a los derechos civiles  
ante desastres.**

## **Operaciones de preparación**

- Decidir cuándo el personal trabaja de forma remota, cuándo se utiliza un sitio alternativo y quién toma decisiones sobre el regreso a la oficina.
- Preparar suministros para refugio en el lugar para el personal y visitantes, prestando atención a las necesidades de acceso y salud particulares.
- Ejercitar los procedimientos de evacuación y describirlos en reuniones en las que se incluyan a participantes que no son del personal.
- Reducir la dependencia del papel mediante la digitalización de registros esenciales y un calendario de destrucción.
- Documentar las políticas para el periodo del personal de emergencia y el apoyo de consultores antes de que ocurran las interrupciones.

## **Cómo sustentar la preparación a lo largo del tiempo**

**No es necesario un gran presupuesto para comenzar con la preparación. Las organizaciones pueden hacer lo siguiente:**

- Comenzar con pasos de bajo costo: actualizar contactos, identificar suplentes y preparar plantillas de mensajes.
- Incorporar la revisión del COOP en los servicios para la IL existentes y en las rutinas regulares del personal/junta.
- Utilizar asociaciones, memorando de entendimiento (MOU) y espacios de planificación local para fortalecer la preparación.

- Hacer un seguimiento de deficiencias, resultados y lecciones aprendidas para respaldar la financiación futura, la asistencia técnica o las actualizaciones de planificación.
- Considerar cómo las prioridades de continuidad se relacionan con el Plan Estatal para la Vida Independiente (SPIL), las actividades de la Parte B o los objetivos de planificación estatal.

**Punto clave:** La planificación de la continuidad no consiste en un documento único. Se desarrolla a través de la práctica, las asociaciones y pequeños pasos a lo largo del tiempo.

## De la planificación a la práctica: Una experiencia de un CIL con COOP

### La experiencia de Disability Solutions:

- El huracán Ian inundó su edificio de oficinas en 2022.
- El edificio estuvo cerrado por obras durante más de un año.
- Los consumidores con discapacidades se reubicaron en refugios para situaciones de desastre.
- Luego, Disability Solutions utilizó nuevamente el COOP después de las inundaciones causadas por el huracán Milton.



La experiencia demostró por qué la planificación de la continuidad debe estar lista **antes** de que las operaciones se vean comprometidas.

## Qué cambió una vez que se escribió

---

*Todo cambió.*

---

- El personal pudo involucrarse y ayudar a implementar el COOP.
- La Junta aprobó el plan y lo adoptó como política.
- Los directivos pudieron delegar y asignar responsabilidades al personal.
- Los planes existentes se reunieron en **un solo documento:**
  - Plan de sucesión del CEO
  - Plan de teletrabajo
  - Plan de implementación en caso de COVID

## **Lo que reveló el COOP**

Gracias a la implementación del COOP, Disability Solutions pudo pasar de un conocimiento informal a un plan compartido al aclarar lo siguiente:

- Qué deficiencias puede haber en el plan.
- Cómo el plan de sucesión del personal previene interrupciones en la entrega de servicios.
- Cómo continúan las funciones de finanzas/CFO si el personal clave no está disponible.
- Cómo continúan los servicios cuando el edificio está cerrado o es inaccesible.
- Qué sucede cuando el personal se ve afectado en forma personal por el mismo evento.
- Quién realiza tareas específicas y cuándo.

---

***El COOP se convirtió en un plan para la recuperación y la continuidad.***

---

## ¿Por qué no esperar?

- Cuando las operaciones se interrumpen, hay demasiadas piezas en movimiento para crear el plan sobre la marcha.
- El COOP proporciona a la organización un plan para la recuperación.
- Respalda el restablecimiento a la normalidad.
- Permite a la Junta continuar las operaciones si el CEO u otro líder clave se ve afectado.
- Responde muchas de las preguntas que se pueden tener al asumir la continuidad de las operaciones.

---

***El COOP es un plan único  
para sus operaciones.***

---

## **Autoevaluación rápida del COOP**

- ¿Tiene un plan de sucesión del personal, y tienen los suplentes acceso y capacitación?
- ¿Cuál es su plan de comunicación si Internet, los teléfonos o la energía están fuera de servicio?
- Según sus registros, ¿qué se espera que el personal haga durante interrupciones, fallos de equipos/sistemas o emergencias?
- ¿Qué mensajes ya están preparados para consumidores, socios y el público?
- ¿Qué está escrito y qué permanece en la cabeza de una persona?
- ¿Cuál es una de las acciones del COOP que su CIL o SILC puede tomar en los próximos 30 días?

## **Conclusiones clave:**

- En los COOP que son efectivos, se aclaran funciones esenciales, sucesión del personal, toma de decisiones, comunicación y métodos alternativos para brindar servicios.
- La planificación de la continuidad respalda el acceso de los consumidores, los derechos civiles y los servicios para la IL continuos cuando las operaciones normales se alteran.
- Las interrupciones pueden incluir desastres, escasez de personal, cortes, instalaciones inaccesibles y emergencias de salud pública.
- La preparación no requiere un gran presupuesto sino pequeños pasos consistentes que permitan el

restablecimiento a la normalidad con el tiempo.

- Un COOP es un documento dinámico que debe practicarse, actualizarse y compartirse con toda la organización.
- El mejor momento para preparar un COOP es antes de que se interrumpan las operaciones.

## **Recursos para orientación adicional**

- [El Centro de The Partnerships for Inclusive Disaster Strategies](#)
- FEMA: [recursos para la continuidad](#)
  - [Plantilla de plan de continuidad para entidades no federales y organizaciones comunitarias](#)
- **Otros: COOP de Disability Solutions for Independent Living**

Centro de Capacitación y Asistencia Técnica para la Vida Independiente

## **Su experiencia importa**

La grabación se ha detenido: ahora es el momento de compartir.

### **Formas de participar:**

- Levante la mano para que se le dé la palabra.
- Encienda la cámara si se siente cómodo.
- Use el chat para compartir ideas, preguntas, recursos o herramientas.
- Reaccione, reflexione o aporte sobre lo que otras personas digan.
- Comparta desafíos o éxitos reales de su CIL.

**Convirtamos ideas en acción: su voz es la parte más valiosa de esta sesión.**

## **Evaluación**

Gracias por participar en la actividad de Aprender y Compartir del día de hoy.

Sus comentarios son importantes y nos ayudan a planificar futuras capacitaciones.

Utilice el enlace en el chat para compartir sus comentarios.

**Enlace de evaluación:**

**Código QR**

## ¡Próximos eventos en los que puede unirse!

- **ILab: practica la narración de historias entre pares**, 29 de mayo de 2026, 3 a. m. ET
- **Seminario Web: colaboración con Programas Estatales de Tecnología de Asistencia**, 9 de junio de 2026, 3 p. m. ET
- **Pregunta lo que quieras**, 11 de junio de 2026, 3 p. m. ET
- **Conexión SILC: el papel del SILC en la defensa**, 16 de junio de 2026, 3 p. m. ET
- **Aprender y compartir: apoyo a los consumidores durante una interrupción del servicio**, 24 de junio de 2026, 3 p. m. ET

## **¡Cómo contactarnos!**

**Sitio Web:** <https://tinyurl.com/ILTTACenter>

### **Solicite capacitación o asistencia técnica (ayuda experta para su organización):**

complete un formulario en nuestro sitio web para hacernos saber cómo podemos ayudarlo.

**Llame al:** 406-243-5300 y alguien se comunicará con usted lo antes posible.

### **Inscríbese a eventos y para recibir anuncios:**



Visite nuestro sitio web para inscribirse a las actualizaciones sobre capacitaciones en vivo, asistencia técnica grupal, publicaciones nuevas y otros eventos en el Centro.

Centro de Capacitación y Asistencia Técnica para la Vida Independiente

## Atribución del Centro IL T&TA



Este proyecto se realiza mediante un contrato con la Administración de Discapacidades, Administración para la Vida Comunitaria, del Departamento de Salud y Servicios Humanos.

Centro de Capacitación y Asistencia Técnica para la Vida Independiente

## **Acerca del Centro IL T&TA**

El Centro de Capacitación y Asistencia Técnica para la Vida Independiente (Centro IL T&TA) está disponible para usted a través de un contrato con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

El Centro IL T&TA proporciona capacitación experta y asistencia técnica a Centros para la Vida Independiente (CIL), Consejos para la Vida Independiente a Nivel Estatal (SILC) y Entidades Estatales Designadas (DSE).

El Centro es administrado por el Instituto Rural para Comunidades Inclusivas de la Universidad de Montana.



Centro de Capacitación y Asistencia Técnica para la Vida Independiente