



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		1	12
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-32		TIPO: PÚBLICA	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN EN EL PROCESO DE CELEBRACIÓN DE SORTEOS EN EL RECINTO OFICIAL, POR ALERTA SÍSMICA, SISMO O DAÑOS ESTRUCTURALES

FIRMA

ELABORÓ: MARCELA RODRÍGUEZ ARMAS
JEFA DE DEPARTAMENTO DE BOLEO


REVISÓ: SONIA MAYRA ESPAÑA RAMÍREZ
SUBGERENTE DE OPERACIÓN DE SORTEOS TRADICIONALES

REVISÓ: IVÁN HERNÁNDEZ GARCÍA
GERENTE DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS

APROBÓ: RICARDO ROJAS MONTERO
DIRECTOR DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS

AUTORIZÓ: JAVIER RESÉNDIZ GARCÍA
SUBDIRETOR GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES


FECHA DE PUBLICACIÓN: 20 MAR 2026

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		2	12
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-32		TIPO: PÚBLICA	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN EN EL PROCESO DE CELEBRACIÓN DE SORTEOS EN EL RECINTO OFICIAL, POR ALERTA SÍSMICA, SISMO O DAÑOS ESTRUCTURALES

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	6
VI.	Diagrama de Flujo	10
VII.	Plan de Calidad	11
VIII.	Control de Cambios	12
IX.	Glosario	12
X.	Anexos	12

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		3	12
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-32		TIPO: PÚBLICA	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN EN EL PROCESO DE CELEBRACIÓN DE SORTEOS EN EL RECINTO OFICIAL, POR ALERTA SÍSMICA, SISMO O DAÑOS ESTRUCTURALES

I. OBJETIVO

Establecer acciones inmediatas, coordinadas y priorizadas ante una disrupción grave ocurrida durante la celebración pública del sorteo, tales como la activación de la alerta sísmica, un sismo o daños estructurales, a fin de proteger la integridad de las personas, preservar la legalidad del acto y asegurar la correcta toma de decisiones conforme a la normativa institucional.

II. ALCANCE

Inicia con la verificación de la presencia física y continua de las autoridades competentes que integran el Presídium, seguido de la activación de la alerta sísmica, la ocurrencia de un sismo, la detección de daños estructurales en el inmueble sede o la identificación de una disrupción grave durante la celebración pública del sorteo en el recinto oficial de la Entidad, y concluye con la verificación de la proyección en la transmisión previo y posterior a la disrupción para trazabilidad temporal y transmite la comunicación autorizada por la Dirección de Imagen Mercadotecnia y Publicidad.


Es aplicable a la Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos, la Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos, la Jefatura de Boleo.

Quedan excluidos de este procedimiento la preparación previa del sorteo, los sorteos electrónicos, los sorteos foráneos y cualquier otro proceso que cuente con un procedimiento específico de atención a contingencias o continuidad operativa.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO

Los siguientes documentos se mencionan en el texto de tal manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, vigente.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, vigente.
- Ley Federal de Entidades Paraestatales y su reglamento, vigente.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, vigente.
- Ley General de Archivos, vigente.
- Decreto por el que se modifica la denominación del organismo público descentralizado Pronósticos para la Asistencia Pública y se reforma el decreto por el que se crea el organismo público descentralizado Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública, vigente.
- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional, y sus reformas, vigente.


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		4	12
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-32		TIPO: PÚBLICA	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN EN EL PROCESO DE CELEBRACIÓN DE SORTEOS EN EL RECINTO OFICIAL, POR ALERTA SÍSMICA, SISMO O DAÑOS ESTRUCTURALES

- Código de Ética de la Administración Pública Federal, vigente.
- Código de Conducta de la Lotería Nacional, vigente.
- Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal, vigente.


IV. POLÍTICAS

1. La Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos, serán responsable de coordinar el presente procedimiento únicamente en caso de que se active la alerta sísmica, se presente un sismo, existan daños en la estructura del edificio Sede o se presente un evento disruptivo.
2. La ejecución pública del sorteo constituye una actividad no recuperable; por tanto, cuando se vean comprometidas las Actividades Críticas para la Calidad esenciales, no será válida la recuperación operativa del evento, debiendo aplicarse exclusivamente medidas de contención y, en su caso, reprogramación conforme a la normativa institucional.
3. La seguridad y la integridad de las personas prevalecerán en todo momento sobre cualquier actividad u objetivo operativo, siendo de observancia obligatoria.
4. En el desarrollo del procedimiento de sorteo no se admite tolerancia alguna a la pérdida, alteración o ausencia de información y evidencia, siendo obligatoria la preservación íntegra, trazable y verificable de todos los registros que sustenten su legalidad, validez y transparencia.
5. La Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos, con apoyo de las gerencias identificará, priorizará y protegerá los procesos críticos, estableciendo estrategias de continuidad proporcionales a su nivel de criticidad, en los procesos sustantivos asegurando su disponibilidad dentro de los tiempos de recuperación definidos.
6. El área de telecomunicaciones y en su caso, la organización que provea el servicio de grabación deberá mantener la grabación de audio y video contando con un reloj con hora, minuto y segundo que permita dar trazabilidad a los eventos antes, durante y posterior a la disrupción.
7. La Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos será responsable de verificar que los integrantes del Presídium cuenten, en todo momento, con información clara, oportuna y suficiente respecto de la situación que guarde la suspensión temporal o definitiva de la celebración del sorteo, a fin de preservar la legalidad, transparencia y toma de decisiones informada.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		5	12
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-32		TIPO: PÚBLICA	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN EN EL PROCESO DE CELEBRACIÓN DE SORTEOS EN EL RECINTO OFICIAL, POR ALERTA SÍSMICA, SISMO O DAÑOS ESTRUCTURALES


8. La Gerencia de Operación de Sorteos Tradicionales con el Vo. Bo. de la Subgerencia de Seguridad y Protección Civil realizará la restauración de las actividades del negocio deberá realizarse de forma controlada, documentada y autorizada, asegurando que las medidas temporales adoptadas no generen riesgos adicionales.
9. Los planes de continuidad del negocio deberán ser ejercitados y probados de manera periódica, con el fin de validar su eficacia, identificar brechas y fortalecer la capacidad de respuesta institucional.
10. La vigencia de esta norma interna es a partir de su publicación en la Normateca Interna de Lotería Nacional.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		6	12
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-32		TIPO: PÚBLICA	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN EN EL PROCESO DE CELEBRACIÓN DE SORTEOS EN EL RECINTO OFICIAL, POR ALERTA SÍSMICA, SISMO O DAÑOS ESTRUCTURALES

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
OPERACIÓN ORDINARIA			
1.GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	1.1	Verifica la presencia física y continua de las autoridades competentes que integran el Presídium, previo al inicio formal del acto.	LISTA DE ASISTENCIA DEL PRESIDUM
	1.2	Declara el inicio formal de la celebración del sorteo en el Salón de Sorteos.	ACTA DE CELEBRACIÓN
	1.3	Supervisa el mezclado de esferas conforme a los tiempos mínimos establecidos, garantizando la aleatoriedad.	ACTA DE CELEBRACIÓN
	1.4	Coordina la extracción de números y premios conforme a la mecánica autorizada.	ACTA DE CELEBRACIÓN
	1.5	Coordina la extracción con transmisión en tiempo real de premios mayores.	GRABACIÓN Y TRANSMISIÓN A/V
	1.6	Verifica la concordancia simultánea canto–volanta–pizarrón.	VOLANTAS, PIZARRÓN Y ACTA
	1.7	Verificará que la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática realiza la grabación y transmisión A/V .	GRABACIÓN A/V
2. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	2.1	Informa el estado de la República donde fue vendido el billete ganador de premios principales.	GRABACIÓN A/V Y ACTA
	2.2	Coordina la extracción de premios menores sin transmisión.	ACTA DE CELEBRACIÓN
	2.3	Verifica la concordancia canto–volanta en premios menores.	VOLANTAS Y ACTA
CONTROLES TRANSVERSALES OBLIGATORIOS			
3. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	3.1	Verifica que la grabación A/V con el reloj visible (hora:minuto:segundo) para asegurar trazabilidad antes, durante y después de cualquier disrupción.	GRABACIÓN A/V CON RELOJ

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		7	12
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-32		TIPO: PÚBLICA	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN EN EL PROCESO DE CELEBRACIÓN DE SORTEOS EN EL RECINTO OFICIAL, POR ALERTA SÍSMICA, SISMO O DAÑOS ESTRUCTURALES


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
	3.2	Verifica permanentemente la continuidad de la grabación y la integridad de los controles manuales.	
ESCENARIO DE CONTINGENCIA: SISMO DURANTE LA EXTRACCIÓN			
4. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	4.1	Interrumpe de manera inmediata la celebración del sorteo ante alerta sísmica, movimiento perceptible o daño estructural.	ACTA DE INCIDENCIA
	4.2	Verifica que el Departamento de Boleo realice el aseguramiento del material del sorteo mediante colocación de candados, en la medida de lo posible.	REGISTRO FOTOGRÁFICO Y ACTA
5. JEFATURA DE BOLEO	5.1	Coloca los candados de seguridad conforme a la instrucción recibida.	BITÁCORA DE BOLEO
6. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	6.1	Solicita a la Subgerencia de Seguridad y Protección Civil la activación del Protocolo correspondiente.	PROTOCOLO ACTIVADO
	6.2	Verifica que la Subgerencia de Seguridad y Protección Civil evalúe las condiciones de seguridad del inmueble y reporte el dictamen.	
	6.3	Recibe el dictamen y determina la suspensión inmediata y definitiva del sorteo cuando no existan condiciones mínimas de seguridad.	ACTA CIRCUNSTANCIADA DE SUSPENSIÓN
	6.4	Coordina la evacuación y control de la situación conforme al Protocolo de Protección Civil.	REPORTE DE ACCIONES
	6.5	Una vez restablecidas las condiciones, si el sorteo continúa o se reprograma conforme a la normativa aplicable.	RESOLUCIÓN DG
ESCENARIO DE CONTINGENCIA: FALLA ELÉCTRICA TOTAL			
7. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	7.1	Identifica la interrupción del suministro eléctrico durante la ejecución del sorteo.	ACTA DE INCIDENCIA



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		8	12
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-32		TIPO: PÚBLICA	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01


NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN EN EL PROCESO DE CELEBRACIÓN DE SORTEOS EN EL RECINTO OFICIAL, POR ALERTA SÍSMICA, SISMO O DAÑOS ESTRUCTURALES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
JUEGOS Y SORTEOS			
8. JEFATURA DE BOLEO	8.1	Verifica la entrada en operación de la planta de emergencia y la estabilidad del suministro.	BITÁCORA TÉCNICA
9. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	9.1	Caso 1: Si la planta entra ≤ 30 s, continúa el sorteo; puede anunciar pausa técnica breve.	ACTA DE INCIDENCIAS
	9.2	Caso 2: Si la planta entra entre 30 s y 2 min, ejecuta pausa controlada y valida integridad de grabación, esferas y ábacos.	ACTA DE INCIDENCIAS
	9.3	Reanuda el sorteo sólo con autorización expresa del presidente del Sorteo.	ACTA DE CELEBRACIÓN
	9.4	Caso 3: Si la planta no entra o hay penumbra total, suspende el sorteo y evalúa continuidad o reprogramación solicitando la decisión unánime del presidium.	ACTA CIRCUNSTANCIADA
ESCENARIO DE CONTINGENCIA: FALLA DE GRABACIÓN A/V			
10. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	10.1	Identifica la falla parcial o total del sistema de grabación A/V.	ACTA DE INCIDENCIA
	10.2	Verifica la presencia física y continua de autoridades con fe pública.	LISTA DE ASISTENCIA
	10.3	Determina la continuidad del sorteo bajo fe pública, manteniendo controles manuales.	ACTA DE CELEBRACIÓN
	10.4	Refuerza la confronta triple canto–registro–ábaco como control cruzado.	VOLANTAS Y ÁBACO
	10.5	Levanta acta circunstanciada detallando hechos, causas, tiempos y medidas adoptadas.	ACTA CIRCUNSTANCIADA

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		9	12
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-32		TIPO: PÚBLICA	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN EN EL PROCESO DE CELEBRACIÓN DE SORTEOS EN EL RECINTO OFICIAL, POR ALERTA SÍSMICA, SISMO O DAÑOS ESTRUCTURALES


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
	10.6	Verifica que la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática proyecte el reloj de manera visible en la transmisión previo y posterior a la disrupción para trazabilidad temporal.	
COMUNICACIÓN DURANTE LA CONTINGENCIA (APLICABLE A TODOS LOS CASOS)			
11. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	11.1	Realiza comunicación interna inmediata a la Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos con contenido mínimo: tipo de incidente, hora exacta, recursos afectados, medidas adoptadas y recomendación inicial.	ACTA CORRESPONDIENTE
12. DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS.	12.1	Solicita a la Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad, emitir comunicación externa institucional objetiva y verificable, indicando estatus del sorteo, sin especulación.	COMUNICADO OFICIAL
13. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	13.1	Integra y resguarda el expediente del sorteo con todas las evidencias de la contingencia.	EXPEDIENTE DEL SORTEO
14. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	14.1	Verifica que la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática proyecte reloj visible en la transmisión previo y posterior a la disrupción para trazabilidad temporal y transmite la comunicación autorizada por la Dirección de Imagen Mercadotecnia y Publicidad.	GRABACIÓN A/V CON RELOJ
Fin del procedimiento.			

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		11	12
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-32		TIPO: PÚBLICA	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN EN EL PROCESO DE CELEBRACIÓN DE SORTEOS EN EL RECINTO OFICIAL, POR ALERTA SÍSMICA, SISMO O DAÑOS ESTRUCTURALES

VII. PLAN DE CALIDAD

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Verificar disponibilidad de planta de energía previo al evento	Gerencia de Mantenimiento de Inmuebles	Por sorteo	Disponibilidad de Planta	Transferencia = 0 segundos	Check-List	Documentar incidencia; informar a la Gerencia de Juegos Concursos y Sorteos.
2	Validar autonomía de combustible de planta	Gerencia de Mantenimiento de Inmuebles	Por sorteo (previo)	Autonomía de combustible	Combustible \geq duración total del sorteo	Control de combustible / Bitácora	Abastecimiento inmediato; registro de desviación; validación antes de continuar
3	Verificar continuidad de grabación A/V	Gerencia de Telecomunicaciones	Continua durante el sorteo	Disponibilidad de grabación	100% con respaldo activo	Grabación	Resguardo de evidencia; reporte técnico
4	Confirmar presencia continua del Presidium	Gerencia de Operación de Concursos Juegos y Sorteos	Por sorteo	Presencia de autoridades con fe pública	100% presencia continua	Lista de asistencia validada	Designar sustituto autorizado; registrar en acta
5	Verificar integridad de boleo, ábacos y esferas	Gerencia de Operación de Concursos Juegos y Sorteos	Por sorteo	Integridad de la infraestructura para continuidad del sorteo	0 pérdidas, 0 alteraciones	Acta	Resguardo inmediato; confronta documental; informe a Presidium
6	Validar continuidad o restablecimiento de transmisión	Gerencia de Telecomunicaciones	Continua durante el sorteo	Continuidad de transmisión pública	Restablecimiento \leq 0 segundos	Grabación con hora, minutos y segundos	Cambio a enlace alterno; comunicado institucional
7	Análisis de condiciones para continuar o suspender	Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos	Por sorteo	Veracidad de la información; criterio técnico aplicado	Decisión congruente con reporte de Protección Civil	Recepción de reporte	Solicitar segunda opinión; elevar a Presidium
8	Comunicación de suspensión hasta nuevo aviso	Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos	Por sorteo	Comunicación completa a áreas internas e involucradas	Comunicación emitida a todos los actores claves	Notificación verbal	Reforzar canales de comunicación; enviar notificación escrita posterior

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		12	12
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-32		TIPO: PÚBLICA	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN EN EL PROCESO DE CELEBRACIÓN DE SORTEOS EN EL RECINTO OFICIAL, POR ALERTA SÍSMICA, SISMO O DAÑOS ESTRUCTURALES

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación del documento.	Septiembre 2020
01	Modificación a la estructura orgánica de Lotería Nacional, lo que implicó cambios en denominaciones de puesto y de línea de mando en otros casos; mapeo de proceso. Se actualizó la norma de acuerdo con la operación y estructura orgánica autorizada de Lotería Nacional. Lo anterior, acorde a lo previsto en el “ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL TRANSITORIO SEXTO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de enero de 2026”.	Marzo 2026

IX. GLOSARIO

RTO (Objetivo de Tiempo de Recuperación): Tiempo máximo tolerable para restaurar capacidad mínima aceptable, no para “volver a la normalidad”.

Disrupción: Incidente (o Evento negativo), ya sea anticipado o imprevisto, que provoca una desviación negativa no planificada de la entrega esperada de productos y servicios de acuerdo con los objetivos de una organización.

Incidente: Evento que puede ser, o podría dar lugar a, una disrupción, pérdida, emergencia o crisis.

X. ANEXOS

N/A