



# METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN PARA LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Versión 2.0

16 de abril de 2024



CONTROL DE REVISIONES Y VERSIONES

Fecha	Versión	Elaboración/Revisión Cambio/Aprobación	Autor
05 de diciembre de 2023	1.0	Elaboración	Ruth Obregón Méndez, Coordinadora UPI
11 de diciembre de 2023	1.0	Revisión	Giannina Córdoba Corrales, Jefa de Despacho Joselyn Corrales Solís, Asesora Despacho Ministerial Samuel González De La Cruz, Asesor Despacho Ministerial Marilyn Rodríguez Arias, Asesora Administrativa
18 de diciembre de 2023	1.0	Aprobación	Francisco Gamboa Soto, Ministro MEIC
21 de marzo de 2024	2.0	Actualización	Joselyn Corrales Solís, Asesora Despacho Ministerial
16 de abril de 2024	2.0	Aprobación  Firma	Fabian Quirós Álvarez Director Administrativo Financiero y Oficialía Mayor



## Tabla de contenido

1.	PROPÓSITO .....	4
2.	ALCANCE .....	4
3.	RESPONSABLE .....	4
4.	DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	4
5.	DEFINICIONES.....	5
6.	PASOS DE LA METODOLOGÍA.....	6
a)	Identificar los procesos y recursos críticos .....	6
b)	Identificar los riesgos e impactos de una interrupción .....	6
c)	Definición de priorización .....	7
d)	Definir los tiempos y plazos críticos de recuperación en caso de un evento disruptivo, para volver al estado en que se encontraba anteriormente .....	8
e)	Elaboración del Plan de acción para la continuidad del servicio.....	8
a)	Historial de revisiones .....	9
b)	Introducción.....	9
c)	Objetivos del Plan.....	9
d)	Alcance.....	9
e)	Abreviaturas y Definiciones .....	9
f)	Responsables de ejecución del Plan .....	9
g)	Descripción del Plan.....	10
h)	Acciones para la Gestión de la Continuidad de Servicios ..	10
i)	Análisis de Riesgos. ....	10
j)	Estrategia de Recuperación .....	10
7.	Documenta el proceso .....	12
8.	Pruebas de continuidad.....	12
9.	Capacitación y cultura organizacional .....	13
10.	Revisión y actualización .....	13
11.	Comunicar a las partes interesadas.....	14



## 1. PROPÓSITO

Establecer una metodología aplicable en cualquier oficina del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), para garantizar un adecuado nivel de seguridad, disponibilidad y confiabilidad de los procesos concernientes con los servicios y trámites que se brindan a las diferentes poblaciones beneficiarias, de manera tal que se asegure su continuidad.

## 2. ALCANCE

Esta metodología es aplicable a los procesos prioritarios y críticos que se establezcan en el MEIC para los servicios y trámites que brinda.

## 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de la Unidad de Planificación Institucional (UPI) actualizar esta metodología ante cambios significativos en la Institución, además deberá comunicar los cambios de la metodología de forma oportuna al personal.

## 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional (SEVRI).
- Marco Orientador del SEVRI emitido por la UPI.
- Política de Continuidad del Servicios.
- Norma ISO 22301: Gestión de Continuidad de Negocio.



## 5. DEFINICIONES

- **Crisis:** estado de pérdida de control de las actividades o procesos de la institución en un período determinado.
- **Expertos de recuperación:** funcionarios de la institución que tienen el conocimiento o las capacidades técnicas para atender la plataforma tecnológica que soporta los procesos vitales.
- **Incidente:** interrupción no planificada del servicio o reducción de la calidad del servicio brindado.
- **Pérdida:** recursos no recuperables como consecuencia de un incidente.
- **Plan de acción para la continuidad del servicio:** es la hoja de ruta diseñada para responder a los objetivos y resultados ante un evento disruptivo y reanudar, recuperar y restaurar la prestación de los servicios de acuerdo con sus objetivos de la continuidad del servicio.
- **Plataforma tecnológica:** son todos aquellos elementos de “hardware” y “software” que en conjunto soportan las aplicaciones y servicios tecnológicos.
- **Procesos críticos:** son todos aquellos procesos de la institución esenciales para la operación de la Institución.
- **Protocolo:** conjunto de actividades definidas de forma anticipada que describen las pautas necesarias para recuperar la infraestructura tecnológica del MEIC.
- **Pruebas de continuidad:** actividad en la que el plan de acción para la continuidad del servicio o los procedimientos de recuperación se ensayan de forma individual o en conjunto para procurar que tengan la información apropiada y que produzcan el resultado deseado cuando se lleven a ejecución.
- **Reanudación:** operaciones que se ejecutan después de la ocurrencia de un desastre con el objetivo de reanudar las operaciones de la organización.



- **Punto de Recuperación Objetivo (RPO):** es la cantidad máxima de información que puede perderse al momento que se materialice un evento que impida su respaldo.
- **Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO):** es el tiempo dentro del cual los sistemas de información, aplicaciones o funciones deben ser recuperadas luego de una interrupción (ej. 1 hora, 1 día). Este tiempo se utiliza como base para desarrollar estrategias de recuperación de la organización y como factor de consideración para determinar cuándo sí y cuándo no implementar una estrategia durante un evento de desastre.
- **WRT:** tiempo disponible para recuperar datos perdidos, incluyendo la carga y prueba de verificación.

## 6. PASOS DE LA METODOLOGÍA

### a) Identificar los procesos y recursos críticos

Se debe realizar un levantamiento de sus procesos por parte de cada Dirección que brinde servicios o trámites a las personas usuarias externas, definiendo cuáles son las actividades esenciales para el funcionamiento del (los) servicio(s) o trámite(s) que presta a la población beneficiaria, así como los recursos necesarios para que se puedan brindar, incluyendo los sistemas y la infraestructura de TI.

### b) Identificar los riesgos e impactos de una interrupción

El análisis de riesgos es uno de los componentes principales que le permite a la institución prepararse adecuadamente de cara a enfrentar una situación de pérdida de la continuidad de sus operaciones. Su objetivo principal es identificar las amenazas que podrían eventualmente ocasionar de forma directa o indirecta, la interrupción de las operaciones tanto del negocio como de la tecnología misma.

En la medida que se logre identificar la mayor cantidad de amenazas y riesgos, se podrá reducir de manera significativa la proclividad a interrupciones o desastres en la Institución.



Para el desarrollo del Análisis de Riesgos de continuidad se debe aplicar a cada uno de los procesos el Sistema de Específico de Valoración de Riesgos Institucionales (SEVRI) para identificar los riesgos, cuáles son las amenazas y las potenciales consecuencias de una paralización en los procesos críticos, considerando diferentes escenarios y tipos de eventos disruptivos que se puedan presentar. En los casos en que el proceso cuente con una Plataforma tecnológica, también se debe aplicar el SEVRI a la misma.

El marco orientador y las matrices para la aplicación del SEVRI se encuentran disponibles en <https://intranet.meic.go.cr/planificacion/controlinterno/default.aspx>.

### c) Definición de priorización

Se deben establecer cuáles son los niveles de servicio aceptables y los tiempos de recuperación para cada proceso crítico, definiendo el orden de importancia y urgencia.

Los niveles de importancia y urgencia se establecerán de acuerdo con los siguientes parámetros.

**Cuadro 1. Determinación de clasificación y priorización**

Parámetro	Puntaje			Puntaje obtenido
	1	2	3	
Nivel de Riesgo	Medio	A	AA	
Impacto	Bajo	Moderado	Mayor	
Tiempo de Recuperación	Menos de 1 hora	De 1 hora a un día	Más de un día	
Frecuencia promedio diaria de atención a personas usuarias (tanto presencial como por medio de la utilización del Sistema que se disponga)	1	2 a 10 personas usuarias	Más de 10	
Se cuenta con el servicio o trámite digitalizado	No	--	Sí	
Sumatoria				



La sumatoria de puntajes dará la clasificación de criticidad y priorización:

- Baja: 5 a 7 puntos.
- Media: de 8 a 11 puntos.
- Alta: de 12 a 15 puntos.

**d) Definir los tiempos y plazos críticos de recuperación en caso de un evento disruptivo, para volver al estado en que se encontraba anteriormente**

Para cada uno de los procesos a los que le corresponda realizar un plan de acción para la continuidad del servicio, se debe determinar el RPO y el ORT máximo en caso de un evento disruptivo y el WRT.

**Cuadro 2. Definición de plazos y tiempos de recuperación**

Servicio o Trámite	RPO	ORT	WRT

**e) Elaboración del Plan de acción para la continuidad del servicio.**

Para la elaboración de los planes de acción para la continuidad se seguirá este cronograma:

**Cuadro 3. Cronograma de elaboración y ejecución de planes de acción para la continuidad del servicio**

Actividad	2024	2025	2026 y siguientes
Elaboración del Plan de acción para la continuidad del servicio	Los procesos de alta prioridad	Los procesos de media prioridad	Todos los procesos que afecten servicios y trámites que no tengan plan
Implementación			
Pruebas de continuidad			
Revisión y Actualización	--	Los Planes ya establecidos	Los Planes ya establecidos





Se deben elaborar las medidas que se tomarán para garantizar que los procesos críticos continúen funcionando o sean restablecidos lo más rápido posible, considerando las alternativas disponibles, para lo cual es indispensable contar con el (los) plan(es) de continuidad de servicios que permitan prevenir, enfrentar y recuperar los servicios y trámites institucionales.

El plan debe contener:

a) Historial de revisiones

Se debe revisar al menos una vez al año, y se tiene que señalar los responsables, firmas y fechas de cada revisión.

b) Introducción

c) Objetivos del Plan

C.1 General

C.2 Específicos

d) Alcance

e) Abreviaturas y Definiciones

f) Responsables de ejecución del Plan

**Cuadro 4. Comité para la continuidad del servicio**

Puesto	Oficina	Correo electrónico	Teléfono	Rol	Responsabilidades

Este equipo debe contar con expertos en recuperación. Este comité tiene las funciones establecidas en la Política de Continuidad del Servicio y como equipo base debe estar conformado por:



1. Persona que ocupa el puesto de Oficial Mayor y Director(a) Administrativo Financiero.
2. Asesor(a) del Despacho Ministerial especialista en tecnologías de información.
3. Coordinador(a) Unidad de Planificación Institucional.
4. Encargado(a) de la Contraloría de Servicios.
5. Encargado(a) del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

Además, deben incorporarse a dicho comité las personas funcionarias clave en el proceso de prestación del servicio o trámite que se consideren necesarios de la dirección o direcciones que se pueden ver afectadas por un evento disruptivo.

g) Descripción del Plan

h) Acciones para la Gestión de la Continuidad de Servicios

**Cuadro 5. Acciones para la gestión de Continuidad de Servicios**

Servicio o trámite	Acciones por fallas			Procedimientos de Recuperación	Tiempo estimado para operar efectivamente	Responsables
	Técnicas	Administrativas	Ambientales			

\*Se debe emplear un renglón por cada evento disruptivo según el servicio o trámite.

i) Análisis de Riesgos.

Incluir la Matriz de identificación y análisis de riesgos del SEVRI.

j) Estrategia de Recuperación

La estrategia permite identificar previamente los equipos, contratos, controles de respaldo, entre otros que son importantes considerar para la realización de los procesos de gestión de la continuidad del servicios y trámites.



Los procedimientos deben tener una cierta flexibilidad en lo que respecta a las respuestas.

Se deben incidir directamente en aquellos procedimientos que sean más críticos en las operaciones.

J.1 Medidas de Prevención y Recuperación del riesgo.

**Cuadro 6. Medidas de prevención y recuperación para cada evento disruptivo identificado**

Fase Preventiva				
Evento	Amenazas	Medidas Preventivos	Factores riesgo	Medidas para implementar
Fase de Recuperación				
Consecuencias		Medidas de recuperación	Factores riesgo	Medidas para implementar
Paralización del servicio		Identificar los procesos afectados.		
Afección a la salud humana				

En caso de eventos por desastres por emergencia, se debe coordinar con las brigadas de emergencia.

J.2 Equipo de recuperación y contacto.

**Cuadro 7. Recurso Humano involucrado en la ejecución de medidas de prevención y recuperación**

Puesto	Oficina	Correo electrónico	Teléfono	Rol	Responsabilidades



Este equipo operativo debe contar con expertos en recuperación, cuyo objetivo es ejecutar las medidas de prevención y recuperación, este debe involucrar a las personas funcionarias claves del proceso, incluyendo las jefaturas de los departamentos afectados y todas las personas responsables de aplicar las medidas tanto preventivas como de recuperación ante un evento disruptivo, en el servicio o trámite.

### J.3 Determinación de recursos para la implementación del plan

Se debe procurar la disposición de los recursos necesarios para ejecutar todas las acciones, tanto preventivas como de reposición de la actividad, una vez se haya producido la interrupción. Por lo que se debe enlistar todos los recursos requeridos de materiales, equipo, sistemas, capacitación y otros.

## 7. Documenta el proceso

Se debe documentar todas las acciones, procesos, procedimientos, análisis y gestiones que se realicen llevando un expediente de acuerdo con la circular N° DM-CIR-001-2023,

Se debe llevar un registro en un formato claro y accesible toda la información sobre el plan de acción de continuidad de servicio y de las pruebas de continuidad, incluyendo las responsabilidades, los procedimientos, los recursos y los contactos.

## 8. Pruebas de continuidad

Se deben realizar pruebas periódicas para verificar si el (los) plan (es) está(n) funcionando correctamente y actualizarlo(s) según la necesidad, considerando los cambios en el ambiente del servicio y de TI.

Las pruebas de continuidad deben asegurar el cumplimiento de los objetivos de la gestión de la continuidad del servicio.



En caso de contar con múltiples estrategias para asegurar la continuidad de los servicios y trámites priorizados, se deben probar todas ellas en un periodo no mayor a tres años y elaborar informes sobre la ejecución de pruebas que incluyan la siguiente información:

- a. Los objetivos y metas de la prueba.
- b. Características, alcance y escenario.
- c. Resultados obtenidos y oportunidades de mejora.
- d. Planes de acción a implementar.

## 9. Capacitación y cultura organizacional

Es importante asegurar el conocimiento necesario y el compromiso con la gestión de la continuidad del servicio en todos los niveles de la organización, al menos:

- a. Diseñando e implementando programas de capacitación dirigidos a los diferentes niveles organizacionales, de acuerdo con las funciones y responsabilidades asignadas dentro del sistema de gestión de la continuidad del servicio.
- b. Diseñando y ejecutando actividades que integren la gestión de la continuidad del negocio servicio a la cultura organizacional de la institución.

## 10. Revisión y actualización

Es necesario revisar el sistema de gestión de la continuidad del servicio periódicamente o ante nuevos cambios importantes en el ambiente de normativo, operativo o informático. Para dicho efecto, incluir dentro del plan de acción cada cuando se deben revisar por la Dirección responsable junto con los lineamientos que permitan identificar situaciones que ameriten su actualización.



## 11. Comunicar a las partes interesadas

Se debe elaborar un programa de comunicación y divulgación dirigido a todos los involucrados en la ejecución del plan sus objetivos, estrategias, acciones y procedimientos, incluyendo a las personas funcionarias, población objetivo, prensa, etc.

Es importante elaborar y documentar los protocolos de comunicación necesarios; esta debe contener al menos:

- a. Planificar y seleccionar la información que será comunicada.
- b. Definir cuándo se realizará la comunicación a las partes interesadas.
- c. Una persona del equipo de Recuperación comunicará a lo interno de la institución, en el momento de que se materialice un evento disruptivo, para activar el comité de respuesta.
- d. La Unidad de Prensa y Relaciones Públicas será la encargada de comunicar y definir el mecanismo de cómo se hará a la población objetivo.
- e. En el momento en que se materialice un evento disruptivo, la persona que ocupa el puesto de Oficial Mayor debe transmitir toda la información que la organización considere oportuno comunicar.