



Política de Continuidad del Servicio

Versión 2.0
16 de abril de 2024



Control de Revisiones y Versiones

Fecha	Versión	Elaboración/Revisión Cambio/Aprobación	Autor
17 de octubre de 2023	1.0	Elaboración	Joselyn Corrales Solís, Asesora Despacho Ministerial
07 de noviembre de 2023	1.0	Revisión	Giannina Córdoba Corrales, Jefa de Despacho. Ruth Obregón Méndez, Coordinadora UPI. Fabián Quirós Álvarez, Director Administrativo Financiero y Oficialía Mayor
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	Fabián Quirós Álvarez, Director Administrativo Financiero y Oficialía Mayor



Tabla de Contenido

1. Contexto de la institución	4
2. Fundamento normativo para la elaboración de la presente política	4
3. Objetivo de la Política	5
4. Objetivos de la continuidad del servicio	5
5. Alcance	6
6. Definiciones	6
7. Declaración de la Política	8
8. Responsabilidades	9
9. Vigencia	11



Política de Continuidad del Servicio

1. Contexto de la institución

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) fue creado en junio de 1977 mediante la Ley N° 6054, con las funciones de participar en la formulación de la política económica del Gobierno y en la planificación nacional en los campos de su competencia, así como ser el ente rector de las políticas públicas de Estado en materia de fomento a la iniciativa privada, desarrollo empresarial y fomento de la cultura empresarial para los sectores de industria, comercio y servicios, así como para el sector de las pequeñas y medianas empresas.

Asimismo, propicia y apoya el desarrollo económico y social del país mediante el diseño e impulso de políticas que faciliten un adecuado funcionamiento del mercado, la protección de los consumidores, la mejora regulatoria, el fomento de la competitividad y la actividad empresarial.

El MEIC cuenta con siete direcciones para cumplir todas sus funciones asignadas por un amplio marco normativo, así como con tres órganos desconcentrados, a saber, el Laboratorio Costarricense de Metrología, la Comisión para Promover la Competencia y la Comisión Nacional del Consumidor. Cada una de estas direcciones y órganos se especializan en alguna competencia específica derivada de la Ley Orgánica de este ministerio.

2. Fundamento normativo para la elaboración de la presente política

- Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, N° 6054.
- Reglamento a la Ley N° 6054 "Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio". N° 37457-MEIC.



- Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, N° 8262 y su reglamento.
- Ley del Sistema Nacional para la Calidad, N° 8279.
- Reglamento al Capítulo III de la Ley 8279 Sistema Nacional para la Calidad. Creación del Laboratorio Costarricense de Metrología, N° 31819-MEIC.
- INTE/ISO 22301:2020: Seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de continuidad del negocio – Requisitos.
- INTE G130:2022: Sistemas de Gestión de Continuidad de Servicios para organizaciones públicas y sin fines de lucro– Requisitos y orientación para su uso.

3. Objetivo de la Política

Proporcionar un marco de referencia a seguir antes, durante y después de una interrupción de los trámites y servicios que brinda el MEIC, así como gestionar la continuidad, restauración y la mejora continua de los procesos relacionados; para responder de forma adecuada y oportuna a las personas usuarias.

4. Objetivos de la continuidad del servicio

- Asegurar la prestación efectiva de los trámites y servicios que brinda el MEIC, sin perjuicio de la salud y bienestar del personal y de las personas usuarias.
- Minimizar los efectos de la materialización de algún evento disruptivo que obstaculice la prestación de los trámites y servicios.
- Preservar y/o recuperar de manera oportuna y progresiva las funciones, datos, sistemas y cualquier otro aspecto que haya sufrido alguna afectación, con el fin de continuar con la operación normal de la prestación de los trámites y servicios.



- Dar una respuesta adecuada y oportuna ante la materialización de un riesgo que provoquen la falta de disponibilidad de alguno de los trámites y servicios.

5. Alcance

La continuidad del negocio es un eje transversal, por lo tanto, la presente política es aplicable a todas las direcciones del MEIC y sus órganos desconcentrados; principalmente aquellos procesos críticos asociados a la prestación de servicios.

6. Definiciones

6.1 Continuidad del servicio: capacidad de la institución para garantizar que la prestación de servicios no se vea afectada de forma sustancial por situaciones fuera de su control.

6.2 Evento disruptivo: incidente, ya sea anticipado o no, que causa una desviación negativa a la prestación esperada de los servicios de acuerdo con los objetivos de la institución.

6.3 Gestión de la continuidad del servicio: conjunto de estrategias, planes, lineamientos, y directrices que permiten la continuidad institucional y de los servicios; por lo que resulta fundamental que sea percibida como un proceso global e integral, que parte de la identificación de posibles amenazas que puedan afectar y generar una interrupción.

6.4 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.

6.5 Política: son orientaciones vinculantes emitidas para resolver problemas públicos relevantes, dentro de ciertos



límites, que indican la manera de cómo debe realizarse, estableciendo un marco de referencia dentro del cual se deben adoptar decisiones, asegurando con ello que estas sean uniformes y consistentes.¹

6.6 Política Institucional: lineamientos dictados por el máximo jerarca, que orientan la acción institucional, acorde con el marco jurídico actual².

6.7 Proceso: conjunto ordenado de etapas y pasos con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye con la obtención de un resultado.³

6.8 Servicios: son aquellos que las instituciones gubernamentales prestan o producen, en la ejecución o de sus funciones asignadas, para atender las demandas de los usuarios que acuden a las oficinas públicas a ejercer sus derechos o a cumplir, con sus obligaciones.

6.9 Recurso: todos los activos (incluyendo planta y equipo), personas, habilidades, tecnología, instalaciones y suministros e información (ya sea electrónica o no) que una institución tiene a disposición para usar, cuando sea necesario, para operar y cumplir con su objetivo.

¹ Costa Rica. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Planificación. Glosario de términos de planificación, presupuesto y evaluación / Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. 2° ed. ----- San José, CR: MIDEPLAN, 2014.

² MIDEPLAN. (2012). Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Programación Estratégica Sectorial e Institucional. San José, Costa Rica.

³ Costa Rica. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Planificación. Glosario de términos de planificación, presupuesto y evaluación / Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. 2° ed. ----- San José, CR: MIDEPLAN, 2014.



6.10 Riesgo: Probabilidad de que ocurran eventos que tendrían consecuencias sobre el cumplimiento de los objetivos fijados.⁴

6.11 Seguimiento: proceso continuo y sistemático de recolección de datos para verificar lo realizado y sus resultados, durante la ejecución de las actividades a su conclusión, tanto en términos físicos como financieros, que ofrece información necesaria para mejorar la gestión pública.⁵

6.12 Trámite: cualquier gestión que realice el administrado ante la administración, en razón de una norma que lo establezca a fin obtener un derecho, eliminar una restricción, consolidar una situación jurídica u obtener un permiso o subsidio.⁶

6.13 Trámites y servicios críticos: trámites y servicios cuya interrupción resultaría en afectaciones moderadas y severas en las necesidades de la población y en el funcionamiento de las actividades socioeconómicas del país.

7. Declaración de la Política

El MEIC se compromete a ejecutar las siguientes acciones para cumplir con los objetivos de la presente política:

7.1 Implementar el plan de acción definido para mantener el funcionamiento de los procesos críticos priorizados del MEIC.

7.2 Proteger y brindar seguridad a su personal y personas usuarias bajo cualquier circunstancia.

⁴ Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), D-3-2005-CO-DFOE, La Gaceta 134, 12 de julio del 2005.

⁵ MIDEPLAN. (2013), Decreto Ejecutivo 37735--PLAN, Art. 2.

⁶ Decreto Ejecutivo N°37045, Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.



- 7.3 Conformar el “Comité para la Continuidad del Servicio”, con el fin de elaborar, implementar, revisar y actualizar el plan de acción para la continuidad del servicio.
- 7.4 Reducir los periodos de recuperación para evitar la inactividad prolongada de los trámites y servicios afectados.
- 7.5 Mejorar continuamente sus procesos. Cumplir con los requisitos aplicables.

8. Responsabilidades

8.1 Oficial mayor y Director(a) Administrativo Financiero

- a. Liderar el Comité para la Continuidad del Servicio.
- b. Activar el Comité para la Continuidad del Servicio cuando se presente algún evento disruptivo.
- c. Comunicar al personal del MEIC la presente Política y su Plan de Acción para la Continuidad del Servicio.
- d. Velar por la implementación, revisión, prueba y actualización del Plan de Acción para la Continuidad del Servicio.
- e. Nombrar a funcionarios de diferentes direcciones del MEIC para la conformación del “Comité para la Continuidad del Servicio”.

8.2 Comité para la continuidad del servicio:

- a. Colaborar en la protección y seguridad del personal del MEIC y personas usuarias bajo cualquier circunstancia.
- b. Velar por la aplicación de la presente política de continuidad del servicio, así como formular, y gestionar las modificaciones en la misma.



- c. Validar los procesos críticos que se deban considerar en el Plan de Acción para la Continuidad de los Servicios.
- d. Elaborar, implementar, revisar y actualizar el Plan de Acción para la Continuidad del Servicio.
- e. Reducir los periodos de recuperación para evitar la inactividad prolongada de los trámites y servicios afectados.
- f. Promover la cultura de la continuidad de los trámites y servicios a lo interno del MEIC.
- g. Gestionar actividades de formación y capacitación para el personal del MEIC en temas relacionados con la continuidad del servicio.
- h. Asegurar la disponibilidad de esta Política y su Plan de Acción para la Continuidad del Servicio en el sitio web del MEIC.
- i. Velar por la mejora continua de los procesos relacionados con la prestación de los trámites y servicios.
- j. Cumplir con los requisitos aplicables.

Conformación del Comité para la continuidad del servicio:

Este comité contará con miembros permanentes, a saber:

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 al 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.

8.3 Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación:

- a. Garantizar que los procesos críticos definidos cuenten con las especificaciones técnicas de seguridad apropiadas, para evitar un evento disruptivo que obstaculice la prestación de los servicios.
- b. Contar con los recursos e infraestructura que permita la disponibilidad de los sistemas en la menor cantidad de tiempo, en el caso de un evento disruptivo.

9. Vigencia

La presente Política y su Plan de Acción para la Continuidad del Servicio rigen a partir de la comunicación formal a todo el personal del MEIC.