



**MINISTERIO DE  
TRABAJO Y  
SEGURIDAD SOCIAL**

**GOBIERNO  
DE COSTA RICA**

## **Dirección de Planificación Institucional**

### **Sistema de Gestión de Continuidad Institucional**

**Código:  
DPI-08.0-PL-02-2024**

**Noviembre, 2024**

# Contenido

I.	Introducción .....	5
II.	Contexto del MTSS.....	6
	Políticas Institucionales.....	7
	Estructura.....	7
	Marco Estratégico .....	9
III.	Importancia del Sistema de Gestión de Continuidad Institucional.....	11
IV.	Objetivos .....	12
	Objetivo Principal .....	12
	Objetivos Específicos.....	12
V.	Definiciones .....	13
VI.	Alcance.....	14
VII.	Organización Interna .....	15
	Responsabilidades de las Jefaturas y/o la persona asignada .....	15
VIII.	Metodología.....	16
	Identificación de los procesos del Negocio .....	16
	Clasificación de los procesos del MTSS .....	16
	Mapa de los macroprocesos del MTSS .....	18
	Despliegue de Procesos del MTSS .....	19
	Elaboración de Plantillas.....	20
	Capacitación .....	24
	Resultados de los niveles de criticidad de los eventos .....	25
IX.	Planes Complementarios al Sistema de Gestión de Continuidad Institucional....	27
	Planes de Emergencia por Edificios y Oficinas Regionales .....	27
	Procedimiento en caso de suspensión de servicios públicos para personas funcionarias del MTSS.....	27
	Plan de Contingencia Informático .....	28
	Plan para la Ausencia Imprevista de Personas Funcionarias en Servicios Esenciales del MTSS. ....	28
	Marco para Garantizar la Continuidad y Disponibilidad Operativa de los Servicios Tecnológicos.....	29
	Plan Institucional de Comunicación ante Crisis .....	29
X.	Sitio Web del Sistema de Gestión de Continuidad Institucional .....	30
XI.	Ejecución del Sistema de Gestión de Continuidad Institucional .....	31
XII.	Simulacros.....	32
	Planes de Emergencia por Edificios y Oficinas Regionales.....	32
	Plan de Contingencia Informático. ....	32
XIII.	Revisión y actualización del Sistema de Gestión de Continuidad Institucional y planes complementarios .....	33

## Índice de tablas

Tabla 1 Definiciones.....	13
Tabla 2 Clasificación de los procesos del MTSS .....	16
Tabla 3 Procesos del MTSS.....	19
Tabla 4 Instrucciones Generales de la Plantilla .....	21
Tabla 5 Niveles de Criticidad e impacto a la persona usuaria.....	23
Tabla 6 Nivel de impacto a las metas departamentales .....	24
Tabla 7 Cronograma de actividades .....	25
Tabla 8 Resultados de la valoración según riesgo y criticidad.....	26

# Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama del MTSS .....	9
Ilustración 2 Mapa de macroprocesos del MTSS.....	18

# I. Introducción

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en adelante MTSS, se desenvuelve en un ambiente cada vez más dinámico, con un alto grado de incertidumbre. De igual manera, las personas usuarias son cada vez más exigentes y demandan la generación de valor público en los servicios brindados por esta institución; es por ello que, la preparación ante situaciones adversas, se convierte en un pilar estratégico para la buena gestión de este Ministerio y la consecución de las metas propuestas.

El contar con un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, que responda de manera razonable ante desafíos como lo son los desastres naturales, ciberataques o pandemias, entre otros, garantiza la continuidad operativa del MTSS.

Este documento tiene como objetivo el establecer las directrices y procedimientos mínimos necesarios para asegurar que el MTSS pueda recuperarse de eventos disruptivos, para minimizar su impacto en la gestión operativa diaria, en su reputación, en las personas usuarias y funcionarias, mediante la identificación de posibles riesgos que se puedan materializar, el establecimiento de roles y responsabilidades, la implementación de medidas preventivas y la capacidad de la pronta respuesta, buscando asegurar la continuidad de los servicios críticos en cualquier escenario adverso.

El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio contiene aspectos clave con el fin de garantizar que el MTSS esté preparado para afrontar cualquier situación de crisis, entre las cuales de destacan:

- Análisis del Contexto del MTSS, para una mejor comprensión de la institución.
- Identificación de los procesos de negocio.
- Definición de los procesos críticos y de los niveles de tolerancia del MTSS ante interrupciones.
- Pruebas de los respaldos y la elaboración de los planes de contingencia informáticos.
- Análisis de impacto al negocio.
- Plan de recuperación de desastres y riesgos; con las métricas que determinan los niveles de tolerancia del MTSS ante interrupciones.
- Definición de los objetivos de continuidad, así como los recursos y activos necesarios para mantener las operaciones.

La ejecución y actualización de manera periódica de este documento, permitirá mitigar los riesgos materializados, proteger los activos institucionales, además de fortalecer la

imagen institucional, en referencia a las partes interesadas para superar las adversidades y mantener de manera razonable la prestación de servicios brindados.

En un mundo cambiante y lleno de retos, la preparación es la clave para la supervivencia y el crecimiento. Este Sistema representa el compromiso institucional, con la resiliencia empresarial y la excelencia operativa, asegurando que la institución esté lista para enfrentar cualquier desafío que se presente en nuestra labor.

## **II. Contexto del MTSS**

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social<sup>1</sup> tendrá a su cargo la dirección, estudio y despacho de todos los asuntos relativos a trabajo y a previsión social; y vigilará por el desarrollo, mejoramiento y aplicación de todas las leyes, decretos, acuerdos y resoluciones referentes a estas materias, principalmente los que tengan por objeto directo fijar y armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, como garantía del buen orden y la justicia social en los vínculos creados por el trabajo y los que tiendan a mejorar las condiciones de vida del pueblo costarricense.

Es así como, el MTSS ejerce; dentro del engranaje gubernamental; funciones relativas al campo del desarrollo y la seguridad social, tales como: la planificación y la promoción del empleo, con énfasis en el desarrollo de la pequeña y mediana empresa; la fijación de salarios mínimos y otros programas dirigidos a la disminución de la pobreza, como la atención de grupos etarios en condiciones de desventaja o riesgo social. Además, cumple un importante papel en la mediación de los asuntos concernientes a las relaciones obrero-patronales en el mercado de trabajo, velando por el cumplimiento de la legislación laboral vigente en el país.

Por otra parte, el Ministerio, financia a través del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF), programas de inversión social dirigidos a población en desventaja social. Dichos programas son ejecutados por diversas instituciones, según sea su ámbito de competencia.

De lo anterior se deduce que; dentro del marco de la mundialización económica y la apertura de mercados, que obliga al Gobierno a tomar fuertes medidas económicas cuyos alcances eventualmente podrían perjudicar el mantenimiento y desarrollo de la industria nacional y por ende a la clase trabajadora; el papel del MTSS toma especial vigencia, sobre todo en lo que se refiere a la defensa y vigilancia de los intereses de los agentes del mercado de trabajo.

---

<sup>1</sup> Tomado de la página web del [Ministerio de trabajo y Seguridad Social](#)

## **Políticas Institucionales**

La característica fundamental de la sociedad actual es el vertiginoso cambio en diferentes ámbitos, sin embargo; los cambios generados en el nuevo orden económico mundial, tienen fuertes consecuencias en el mundo del trabajo.

La unión estratégica entre países para afrontar con éxito la mundialización económica, manifestada en la negociación bilateral o en bloques de países de tratados de libre comercio y otras formas de apertura de mercados, implica un modelo de atención novedoso de la temática social, especialmente lo relacionado con el empleo, las relaciones laborales, la seguridad social, entre otros.

Costa Rica no se escapa de esta realidad y en los últimos tiempos su participación en la negociación y suscripción de tratados de libre comercio, ha impactado directamente en aspectos tales como las normas de calidad, seguridad, higiene, salud ocupacional, relaciones entre patrones y trabajadores y otras condiciones en que se desarrolla el trabajo.

Por otra parte, tradicionalmente los actores del mercado de trabajo lo habían sido empleadores y trabajadores, situación que poco a poco ha ido cambiando en el sentido de la confluencia de intereses que afectan lo laboral. Actualmente, pueden citarse como "socios interesados" las aseguradoras internacionales y los organismos certificadores, cuya mayor influencia es la imposición de normativas de producción que impactan directamente lo laboral.

En razón de lo anterior, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social se convierte en parte sustantiva del proceso de facilitación del desarrollo del país, a partir de nuevos modelos de atención caracterizados por su pertinencia y efectividad, para lo cual retomar y fortalecer su posición de rectora, creando estrechos lazos de coordinación con otros organismos afines, los demás sectores estatales y por medio de la alianza con la sociedad organizada.

## **Estructura**

La estructura organizacional, está compuesta por el Despacho Ministerial, seguido por dos Viceministerios en las Áreas Laboral y Social y; finalmente, la Dirección General Administrativa y Financiera y Oficialía Mayor (DGAF-OM), los cuales se conforman por diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades.

## **Despacho Ministerial**

- Dirección General de Auditoría.
- Dirección de Asuntos Jurídicos.
- Dirección de Planificación Institucional.
- Unidad Asesora de Prensa.
- Unidad de Género.
- Contraloría de Servicios.
- Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.

## **Viceministerio Área Laboral**

- Dirección de Asuntos Laborales.
- Dirección Nacional de Inspección de Trabajo.
- Departamento de Salarios Mínimos.

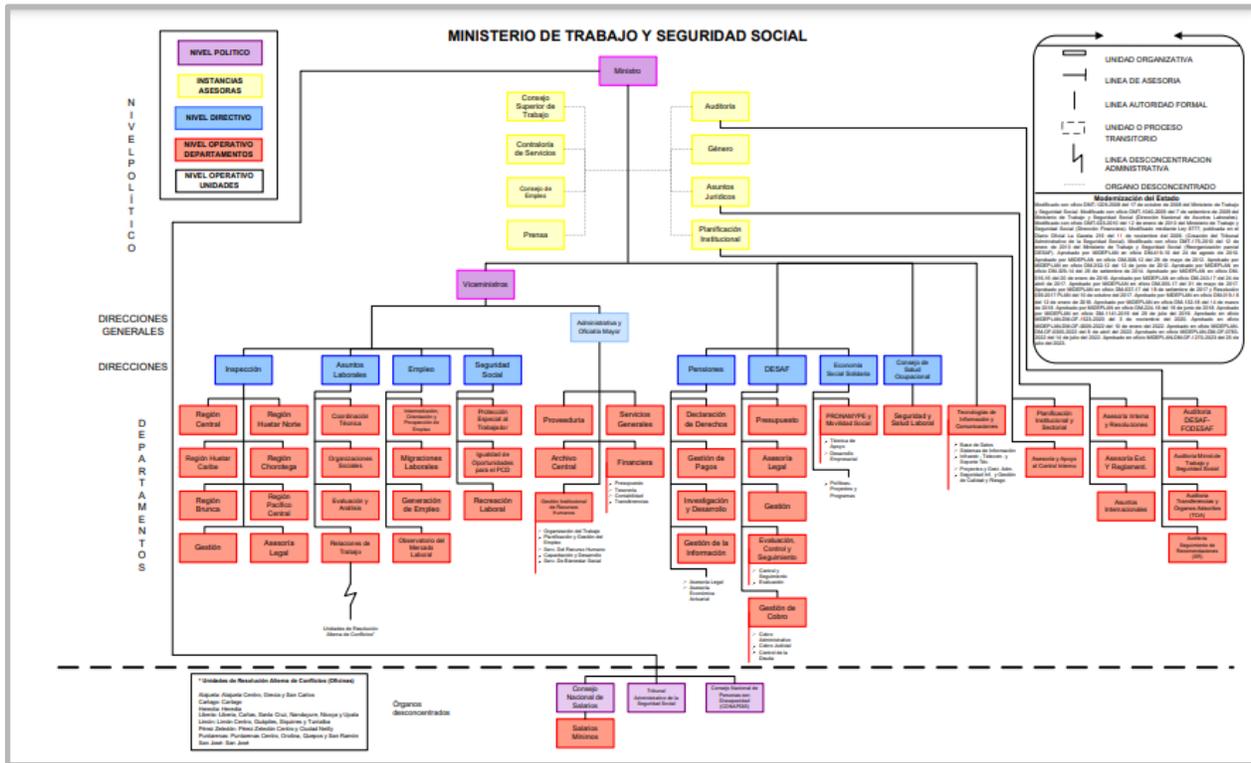
## **Viceministerio Área Social**

- Dirección Nacional de Pensiones.
- Dirección Nacional de Empleo.
- Dirección Nacional de Seguridad Nacional.
- Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.
- Dirección de Economía Social Solidaria.

## **Dirección General Administrativa y Financiera y Oficialía Mayor**

- Departamento Financiero.
- Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos.
- Departamento de Proveduría.
- Departamento Archivo Central.

Ilustración 1 Organigrama del MTSS



Fuente: Sitio [Web del MTSS](http://www.mtss.gob.cr)

## Marco Estratégico

### Misión

Somos la institución líder en el marco socio-laboral dirigida a la ciudadanía, vigilante del trabajo decente, la equidad, la justicia social, el resguardo de los derechos fundamentales del trabajo y que impulsa el cierre de brechas para ocupación de puestos de trabajo.

### Visión

Líder en la promoción y protección de los derechos socio-laboral y empleabilidad mediante personal con vocación de servicio, tecnología de avanzada y servicios de calidad de cobertura nacional para la sociedad costarricense.

### Valores

**Transparencia:** Realizamos nuestro trabajo con objetividad, honestidad, sin tener nada que ocultar, que permita cumplir con los objetivos institucionales, poniendo a disposición

ciudadana información accesible, clara y verificable, fomentando con ello la rendición de cuentas.

**Compromiso:** Realizamos las tareas encomendadas de manera proactiva y diligente, con dedicación, satisfacción y colaboración en el servicio brindado, para lograr resultados eficientes y de calidad en beneficio de la institución y la sociedad.

**Servicio de Calidad:** Desempeñamos los deberes y obligaciones con actitud de servicio, respeto, credibilidad y confiabilidad, para satisfacer las necesidades de información de la población en el menor tiempo posible y con respuestas concretas.

**Respeto:** Tenemos la capacidad de escuchar, respetar, aceptar, tolerar y valorar las cualidades de otra persona, así como sus derechos y obligaciones para una sana convivencia.

### **III. Importancia del Sistema de Gestión de Continuidad Institucional**

El Sistema de Gestión de Continuidad Institucional, en adelante SGCI, es un documento de planificación, mediante el cual se plasma la preparación y ejecución de actividades con el fin de garantizar que la institución cuente con la suficiente capacidad para continuar brindando sus servicios ante eventos de emergencia o disruptivos, entre ellos se pueden mencionar los desastres naturales, pandemias, hackeos, entre otros.

Para ello, este sistema debe establecer cuáles son los procedimientos para gestionar este tipo de eventos, cuya finalidad es prevenir, evitar, mitigar o aceptar, las posibles interrupciones en los servicios esenciales y así recuperar de la manera más rápida posible su funcionamiento.

## IV. Objetivos

### Objetivo Principal

Brindar un documento que sirva de guía y orientación sobre el actuar a nivel institucional, ante una posible interrupción en los procesos, trámites o servicios sensibles, ofrecidos por el MTSS.

### Objetivos Específicos

- Garantizar la continuidad de los procesos, trámites o servicios ofrecidos por el MTSS.
- Minimizar el impacto de los posibles riesgos que se puedan materializar.
- Proteger y conservar el patrimonio institucional.
- Garantizar la seguridad de la información.
- Realizar un análisis de impacto de cada proceso para determinar el nivel de criticidad.

## V. Definiciones

Tabla 1 Definiciones

Siglas/abreviaturas	Significado
SGCI	Sistema de Gestión de continuidad Institucional
BIA (siglas en inglés)	Análisis de Impacto de Negocio
BCMS (siglas en inglés)	Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio
CGR	Contraloría General de la República
DRP (siglas en inglés)	Plan de Recuperación en caso de Desastres
LGCI	Ley General de Control Interno
PCI	Plan de Contingencia Informático
DPI	Dirección de Planificación Institucional
DTIC	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación
RPO (siglas en inglés)	Métrica que mide el punto al que se espera recuperar los datos, tomando como base la pérdida de datos aceptable en caso de interrupción
RTO (siglas en inglés)	Se refiere al tiempo esperado para recuperar uno o varios sistemas, luego de una interrupción
MTO (siglas en inglés)	Es el período máximo que puede esperar la organización desde el momento de la interrupción hasta la restauración de los servicios o sistemas críticos

Fuente: Dirección de Planificación Institucional

## **VI. Alcance**

El Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio del MTSS, considera los procesos, trámites o servicios sensibles ofrecidos por el MTSS de cara a las personas usuarias y la ciudadanía en general, los cuales se identificaron con una escala de criticidad de manera decente, es decir, de lo más crítico a lo menos.

## VII. Organización Interna

En caso de materializarse un evento disruptivo, es decir, un hecho que interrumpa o no permita una gestión adecuada, la Jefatura de cada Dependencia y la Administración Superior, serán las instancias encargadas de <sup>2</sup>tomar las decisiones y de implementar, evaluar y mantener el GCI, así como reportar a la Dirección de Planificación Institucional cada dos años la actualización respectiva de los documentos emanados (planes).

En caso de que la Jefatura no se encuentre, por incapacidad, licencias, entre otros, deberá nombrar al menos a una persona funcionaria, con el objetivo de que ésta tome las decisiones correspondientes.

### Responsabilidades de las Jefaturas y/o la persona asignada

- Activar el Sistema de Gestión de Continuidad Institucional, el cual contiene las acciones a ejecutar en caso de materializarse un evento disruptivo, así como la ejecución y seguimiento del mismo.
- Definir el nivel de criticidad de todos y cada uno de los eventos críticos establecidos en la Matriz elaborada para este fin, de acuerdo a su experiencia y conocimiento.
- Establecer las responsabilidades del personal a su cargo, con el objetivo de resolver la interrupción.
- Coordinar con las partes involucradas para resolver la interrupción, así como asignar a las personas representantes encargadas de la comunicación interna y externa durante la crisis presentada.
- Evitar, eliminar o mitigar el impacto negativo en la imagen institucional.
- Detectar y prever acontecimientos y acciones a seguir en función del desarrollo de la situación presentada.
- Resguardar la documentación generada antes, durante y después de cada situación, así como valorar las acciones ejecutadas, con el fin de mejorar de manera continua el plan de continuidad.

---

<sup>2</sup> Para una toma de decisiones adecuada se recomienda a la Administración Superior y las Jefaturas tomar en cuenta las estrategias estipuladas en este documento, en el Sitio Web del Sistema de Continuidad Institucional, y en las que consideren necesario planificar, establecer, ejecutar y dar seguimiento.

## VIII. Metodología

La Dirección de Planificación Institucional conformó un equipo multidisciplinario, con el objetivo de llevar a cabo la formulación del proyecto denominado “Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio del MTSS”. Para ello, el equipo de trabajo realizó un análisis exhaustivo de los procesos institucionales ejecutados por las Dependencias del Ministerio, tomando como base la información de los Sitios Web del MTSS (trámites y servicios) y del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (Catálogo Nacional de Trámites) y; del Manual Organizacional del MTSS.

### Identificación de los procesos del Negocio

Con el objetivo de identificar los macro-procesos críticos del Ministerio, se tomará en cuenta las siguientes pautas:

- Trámites y/o servicios y su impacto en el valor público brindado de cara a las personas usuarios y ciudadanía en general, en primera instancia y a las personas usuarias internas en segunda instancia.
- Contribución en la promoción y protección de los derechos humanos laborales y de seguridad social.
- Objetivos de cada unidad administrativa que conforman este Ministerio.
- Clasificación de los Procesos Sustantivos, Estratégicos y los de Apoyo del Ministerio.
- La estructura organizacional del MTSS, oficializada y aprobada ante el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

### Clasificación de los procesos del MTSS

Tabla 2 Clasificación de los procesos del MTSS

Instancia	Naturaleza Administrativa
Dirección General de Auditoría	Sustantiva
Dirección de Planificación Institucional	Apoyo
Dirección de Asuntos Jurídicos	Sustantiva
Dirección Nacional de Inspección	Sustantiva
Dirección de Asuntos Laborales	Sustantiva

Dirección Nacional de Empleo	Sustantiva
Dirección Nacional de Seguridad Social	Sustantiva
Dirección Nacional de Pensiones	Sustantiva
Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	Sustantiva
Dirección Economía Social Solidaria	Sustantiva
Dirección General Administrativa y Financiera	Apoyo

Fuente: Manual Organizacional MTSS, 2024

Desde el enfoque de una Gestión por Procesos, las Dependencias que componen la institución, categorizadas en en Nivel Político, Instancias Asesoras, Nivel Directivo y Niveles Operativos Departamentales y Unidades; se pueden agrupar de la siguiente manera:

### Direcciones y Áreas Estratégicas

- Despacho del Ministro.
- Despachos Viceministros.
- Consejo Superior de Trabajo y de Empleo.
- Dirección General de Auditoría.
- Dirección de Planificación Institucional.

### Direcciones y Áreas Sustantivas

- Contraloría de Servicios.
- Dirección de Asuntos Jurídicos.
- Dirección Nacional de Inspección.
- Dirección de Asuntos Laborales.
- Dirección Nacional de Empleo.
- Dirección Nacional de Seguridad Social.
- Dirección Nacional de Pensiones.
- Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.
- Dirección Economía Social Solidaria.
- Consejo de Salud Ocupacional.
- Consejo Nacional de Salarios.
- Tribunal Administrativo de la Seguridad Social.
- Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad.

## Direcciones y Áreas de Apoyo

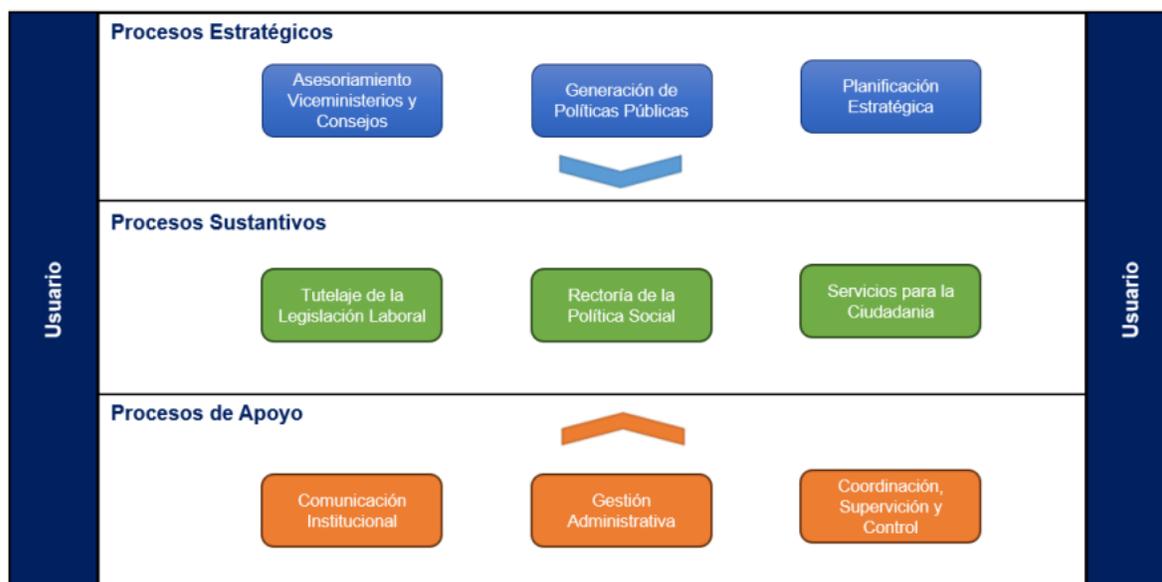
- Unidad de Género.
- Unidad Asesora de Prensa.
- Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.

## Dirección General Administrativa y Financiera.

- Departamento de Proveduría.
- Departamento de Archivo Central.
- Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos.
- Departamento de Servicios Generales.
- Departamento Financiero.

## Mapa de los macroprocesos del MTSS

Ilustración 2 Mapa de macroprocesos del MTSS



Fuente: Manual Organizacional del MTSS, 2024.

## Despliegue de Procesos del MTSS

Tabla 3 Procesos del MTSS

Clasificación del Proceso	Macroproceso	Proceso
Procesos Estratégicos	Asesoramiento Viceministerios y Consejos.	Procesos del Despacho y Vicedespachos.
	Generación de Políticas Públicas.	Procesos Estratégicos del Análisis del Entorno País.
	Planificación Estratégica.	Procesos de Planificación y Auditoría.
Procesos Sustantivos	Tutelaje de la Legislación Laboral.	Procesos de Inspección Laboral.
		Procesos de Asuntos Laborales.
		Procesos de Salud Ocupacional.
		Procesos de Salarios Mínimos.
		Procesos del Consejo Nacional de Discapacidad.
Procesos Sustantivos	Rectoría de la Política Social.	Procesos de Empleo.
		Procesos de Seguridad Social.
		Procesos de Pensiones.
		Procesos Asignaciones Familiares.
		Procesos del Tribunal Administrativo.
		Procesos del Consejo Nacional de Discapacidad.
	Servicios para la Ciudadanía.	Procesos de Asesoría y Servicios Jurídicos.

Clasificación del Proceso	Macroproceso	Proceso
		Procesos de Contraloría de Servicios.
Procesos de Apoyo o Soporte	Comunicación Institucional.	Proceso de Prensa.
		Proceso de Género.
	Gestión Administrativa.	Procesos de Servicios Generales.
		Procesos de Contratación y Gestión de Personal.
		Procesos de Proveeduría.
		Procesos Financieros.
		Procesos de Archivo.
	Coordinación, Supervisión y Control.	Procesos de Seguimiento y Evaluación Internos y Externos.

Fuente: Manual Organizacional del MTSS, 2024.

## Elaboración de Plantillas

Identificados los macroprocesos y procesos, se procede a clasificarlos en tres categorías, es decir, estratégicos, sustantivos y operativos, con el objetivo de elaborar una plantilla prellenada y específica para cada Dependencia de este Ministerio, con el objetivo de que sea la Jefatura la que evalúe la información brindada, por contar con el criterio experto necesario. Dicha plantilla se conforma por dos cejillas, las cuales se detallan a continuación:

### Primera Cejilla denominada Instrucciones Generales

Esta cejilla contiene las instrucciones generales para el llenado de la plantilla prellenada, la cual se encuentra en la segunda cejilla. A continuación, el detalle de la misma:

Tabla 4 Instrucciones Generales de la Plantilla

Columna	Nombre	Detalle
B	Evento Crítico	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se refiere a la totalidad de incidentes que pueden provocar una interrupción total o parcial del trámite o servicio brindado, en un determinado periodo de tiempo.</li> <li>● En caso de que desee agregar un Evento Crítico, por favor solicite a la DPI su valoración y posible inclusión en la plantilla.</li> </ul>
C	Trámite o servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lista desplegable con los trámites o servicios que brinda la Dependencia.</li> <li>● Se debe seleccionar el o los trámites o servicios que se pueden ver afectados por el evento crítico mostrado en la columna anterior. Además, se muestra la opción de seleccionar "Todos" cuando el evento crítico afecte la totalidad de trámites y servicios.</li> <li>● En caso de que desee agregar un Trámite o Servicio en la lista desplegable, por favor solicite a la DPI su valoración y posible inclusión en la plantilla.</li> </ul>
D	Dirigido a (Persona Usuaría Interna, Externa o Ambos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se debe seleccionar a cuál persona se brinda y/o entrega el Trámite o Servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Persona usuaria externa:</b> Son las personas usuarias de los servicios del Ministerio y ciudadanía en general.</li> <li>○ <b>Persona usuaria interna:</b> Persona funcionaria del Ministerio).</li> <li>○ <b>Nota:</b> En algunos casos el trámite o servicio se entrega o brinda a ambas poblaciones.</li> </ul> </li> </ul>
E	Nivel de Impacto a la persona usuaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se debe seleccionar el nivel de impacto que genera el evento crítico debido a la interrupción del servicio brindado hacia la persona usuaria y ciudadanía en general.</li> <li>● Entendiendo lo anterior como la insatisfacción que se genera al no recibir el trámite o servicio solicitado o una afectación parcial en este.</li> </ul>
F	Nivel de Impacto a las metas de la Unidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se debe seleccionar el nivel de impacto que genera el evento crítico debido a la interrupción del servicio considerando el aporte de estos trámites y servicios a las metas planificadas por la Dependencia.</li> </ul>

Fuente: Dirección de Planificación Institucional

A continuación, se detallan las observaciones de cada columna.

### **Columna B “Evento crítico”**

Esta columna ofrece una lista de posibles 18 eventos críticos, con el fin de que las Dependencias realicen el análisis y la valoración respectiva, tomando en cuenta su criterio experto. A continuación, se enlistan:

1. Falta del fluido eléctrico.
2. Suspensión del servicio de agua potable.
3. Suspensión de servicio de Internet.
4. Inhabilitación, suspensión o caída de sistemas informáticos
5. Ataque informático (ciberataque).
6. Daños físicos en la infraestructura de las instalaciones.
7. Desastres naturales o emergencias nacionales.
8. Pandemia/epidemia.
9. Vandalismo hacia las instalaciones.
10. Ataque a una persona funcionaria.
11. Falta de oficial de seguridad o personal de limpieza
12. Ausencia imprevista de personas funcionarias de servicios esenciales por accidente, enfermedad o muerte (excepto vacaciones y licencias).
13. Accidentes laborales.
14. Interrupción de procesos por huelga de personal.
15. Cierre de carreteras y accesos perimetrales debido a eventos externos al Ministerio
16. Pérdidas o daños de expedientes físicos.
17. Incendio.
18. Daño o hurto del equipo portátil.

Además de los 18 eventos antes mencionados, se dio la posibilidad de incluir más eventos que pudieran afectar a las Dependencias.

### **Columna C “Trámite o Servicios”**

Esta columna se encuentra prellenada con los trámites o servicios brindados por la Dependencia, facilitando a la Jefatura la escogencia de manera individual cada uno de ellos para su valoración, además, de las opciones “Todos” y “Ninguno”.

Es importante mencionar que la cantidad de trámites o servicios reflejadas en las plantillas, varía de acuerdo a cada Dependencia, además, se solicitó a las Jefaturas externar si deseaban incluir algún otro trámite o servicio no detallado en la herramienta.

### **Columna D “Dirigido a (Persona Usuaría Interna, Externa o Ambas)”**

Esta columna solicita valorar el impacto que tendría el Evento Crítico sobre los trámites o servicios brindados a las personas externas (personas usuarias, ciudadanía en general y otras instituciones), personas internas (personas funcionarias del MTSS) o ambas.

### **Columna E “Nivel de impacto a la persona usuaria”**

Es importante destacar que, para valorar el impacto a la persona usuaria, se brindaron a las Jefaturas tres niveles de criticidad, de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 5 Niveles de Criticidad e impacto a la persona usuaria

<b>Valor Asignado</b>	<b>Interpretación</b>
5	Impacto alto, debido a que la Dependencia <b>incumpliría en sus metas programadas</b> en las intervenciones públicas institucionales y nacionales (POI, PEI, PND, entre otros).
3	Impacto medio, debido a que la Dependencia incumplirá sus metas de manera parcial, <b>generando trabajo adicional</b> y <b>posterior</b> para mitigar el efecto del evento crítico sobre las metas.
1	Impacto bajo, ya que la Dependencia <b>no tendría un incumplimiento en sus metas</b> debido al evento crítico.

Fuente: Dirección de Planificación Institucional

### **Columna F “Nivel de impacto a las metas de la Dependencia”**

Para el nivel de impacto a las metas, también se brindó una tabla con los niveles de criticidad, los cuales se detallan a continuación.

Tabla 6 Nivel de impacto a las metas departamentales

Valor Asignado	Interpretación
5	Impacto alto, debido a que la Dependencia <b>incumpliría en sus metas programadas</b> en las intervenciones públicas institucionales y nacionales (POI, PEI, PND, entre otros).
3	Impacto medio, debido a que la Dependencia incumplirá sus metas de manera parcial, <b>generando trabajo adicional</b> y <b>posterior</b> para mitigar el efecto del evento crítico sobre las metas.
1	Impacto bajo, ya que la Dependencia <b>no tendría un incumplimiento en sus metas</b> debido al evento crítico.

Fuente: Dirección de Planificación Institucional

### Segunda Cejilla denominada Plantilla

En esta cejilla se encuentra la matriz prellenada y dispuesta a todas y cada una de las Dependencias que conforman el MTSS.

### Capacitación

Definida la herramienta (plantilla prellenada), el Señor Ministro envió OFICIO-MTSS-DMT-662-2024, del 05 de junio de 2024, dirigido a las personas Directoras, Directores, Jefaturas y enlaces de Planificación, mediante el cual instruye a la capacitación que brindada por la DPI, así como el llenado de las matrices llamadas “Plantilla Plan de Continuidad de Servicios MTSS”. Así mismo, comparte cronograma para la atención inmediata de las fechas y actividades propuestas.

Tabla 7 Cronograma de actividades

Fecha	Detalle
17 de junio 2024	Primera Sesión de inducción (vía meet) para las personas jefaturas, directoras y enlaces.  Se habilita la plantilla en Google Drive. A partir de este momento las personas jefaturas, directoras y enlaces pueden completar la información en dicho instrumento
18 de junio 2024	Segunda Sesión de inducción (vía meet) para las personas jefaturas, directoras y enlaces.  Se habilita la plantilla en Google Drive. A partir de este momento las personas jefaturas, directoras y enlaces pueden completar la información en dicho instrumento
28 de junio 2024	Último día para completar la información solicitada. Se deshabilita la información en Google Drive.

### Resultados de los niveles de criticidad de los eventos

El análisis de criticidad realizado por parte de las Jefaturas, permitió priorizar los recursos, procesos, sistemas y equipos en función los riesgos potenciales, dando como resultado una estructura que permite agilizar la toma de decisiones, priorizando los esfuerzos en los procesos con más impacto de cara al usuario externo (personas usuarias, ciudadanía en general y otras instituciones), como primer filtro y como segundo, al usuario interno, con el fin de mejorar la confiabilidad en la gestión operacional, de acuerdo a la realidad actual que viven las Dependencias y el MTSS.

A continuación, el detalle de los resultados.

Tabla 8 Resultados de la valoración según riesgo y criticidad

Evento Crítico	Porcentaje de Valoración	Criticidad
Ataque informático (ciberataque).	58,25%	Alto
Interrupción de procesos por huelga de personal.	55,73%	Alto
Incendio.	54,47%	Alto
Desastres naturales o emergencias nacionales.	53,72%	Alto
Inhabilitación, suspensión o caída de sistemas informáticos.	47,14%	Alto
Pandemia / Endemia.	46,92%	Alto
Suspensión de servicio de internet.	45,28%	Alto
Falta del fluido eléctrico.	38,24%	Medio
Vandalismo hacia las instalaciones.	33,68%	Medio
Pérdidas o daños de expedientes físicos.	31,27%	Medio
Cierre de carreteras y accesos perimetrales debido a eventos externos al Ministerio.	27,69%	Medio
Daño o hurto del equipo portátil.	27,00%	Medio
Daños físicos en infraestructura de las instalaciones.	26,66%	Medio
Ausencia imprevista de personas funcionarias de servicios esenciales por accidente, enfermedad o muerte. (excepto vacaciones y licencias)	24,76%	Medio
Suspensión de servicio de agua potable.	23,29%	Medio
Accidentes laborales.	21,41%	Medio
Ataque a una persona funcionaria.	18,98%	Bajo
Falta de oficial de seguridad y/o personal de limpieza.	12,42%	Bajo

Fuente: Elaboración de la Dirección de Planificación Institucional.

## IX. Planes Complementarios al Sistema de Gestión de Continuidad Institucional

El SGCI, se vincula directamente con otros planes institucionales elaborados por diversas Dependencias del Ministerio, los cuales complementan y apoyan la respuesta de continuidad del servicio, según sea el tipo de evento potencial; a saber:

### Planes de Emergencia por Edificios y Oficinas Regionales

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social cuenta con el denominado **Plan de Preparativos y Respuesta ante Emergencias o Plan de Emergencias del MTSS** elaborado por la Unidad de Salud y Seguridad Ocupacional (USSO). El documento contiene información general de la Institución, las acciones a seguir en caso de emergencia, con el objetivo de establecer el conjunto de medios y procedimientos de actuación para las personas que laboran en el MTSS, con el fin de prevenir las potenciales situaciones de emergencia, permitiendo proteger vidas humanas, reducir las pérdidas materiales y mitigar los efectos de las mismas en el interior de las instalaciones, mediante el uso de los recursos existentes en la Institución. Es importante señalar que, este documento contiene información relevante que permite dar una respuesta oportuna al evento, entre ella se encuentra el campo de aplicación, características de las diversas instalaciones del MTSS, la identificación de amenazas, vulnerabilidades, recursos (internos y externos), valoración de riesgos, la Política de Emergencia, Plan de Evacuación, Comité Institucional de Emergencia, rehabilitación y continuidad operativa, protocolos de respuesta, entre otros.

En referencia a los 18 riesgos que fueron valorados por las Dependencias del MTSS, 9 se encuentran contemplados en los Planes de Emergencia por Edificios y Oficinas Regionales, a continuación se señalan: desastres naturales o emergencias nacionales, pandemia / epidemia, incendio, interrupción de procesos por huelga de personal, cierre de carreteras y accesos perimetrales debido a eventos externos al Ministerio, vandalismo hacia las instalaciones, accidentes laborales, ataque a una persona funcionaria, daños físicos en infraestructura de las instalaciones y daño o hurto del equipo portátil.

### Procedimiento en caso de suspensión de servicios públicos para personas funcionarias del MTSS

Este procedimiento define los pasos a seguir en caso de que se presente una suspensión de servicios públicos cuando los funcionarios se encuentren laborando, ya sea en

oficinas centrales o en las regionales. El documento abarca los posibles riesgos que se pueden materializar como, por ejemplo: suspensión de agua potable, suspensión de servicio de internet y falta de fluido eléctrico.

## **Plan de Contingencia Informático**

**El Plan de Contingencia Informático**<sup>3</sup> es un instrumento metodológico, documentado técnicamente y práctico, elaborado por el DTIC para restablecer los servicios de tecnologías de información y comunicación en el MTSS, en el menor tiempo posible, con un costo razonable, ante la materialización de algún tipo de evento disruptivo que impida, en forma parcial o total, el funcionamiento de los sistemas y servicios de carga crítica que ofrece la Institución tanto a usuarios internos como externos.

El Plan de Contingencia Informático cuenta con acciones para atender los riesgos denominados ataque informático (ciberataque), e inhabilitación, suspensión o caída de sistemas informáticos, en caso de materializarse alguno de ellos.

## **Plan para la Ausencia Imprevista de Personas Funcionarias en Servicios Esenciales del MTSS**

Este plan pretende establecer una guía clara y estructurada que permita una respuesta eficiente ante la ausencia de personas funcionarias de manera imprevista, con el fin de garantizar la continuidad de los servicios críticos.

## **Plan de prevención y conservación de documentos ante posibles riesgos o desastres**

El documento se refiere a la prevención ante los desastres que se puedan materializar, para el salvamento de documentos esenciales y con alto valor para la ciencia y la cultura, y sin los cuales es materialmente imposible, poner en marcha la institución una vez ocurridos cualquiera de los eventos que los originan.

En él se detallan aspectos relevantes como la normativa, los posibles riesgos a los que pueden estar expuestos los documentos, así como las acciones preventivas, durante y después del evento, con el objetivo de que las personas encargadas del archivo por

---

<sup>3</sup>Información sustraída del Plan de Contingencia Informático, en los apartados llamados Justificación y objetivo general, suministrado por el DTIC.

Dependencias puedan coordinar con cada Jefatura y ésta pueda tomar decisiones ante este tipo de situaciones.

## **Marco para Garantizar la Continuidad y Disponibilidad Operativa de los Servicios Tecnológicos**

El desarrollo del Plan de Contingencia Informático<sup>4</sup> elaborado por el DTIC, es una herramienta que permite dar respuesta oportuna a aquellas situaciones de riesgo que puedan afectar de forma crítica los servicios que brinda el MTSS. Este documento se basa en el cumplimiento de lo dispuesto en la “Política de Seguridad de la Información del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social v4.01” así como en las mejores prácticas internacionales documentadas mediante la Norma INTE/ISO 22301: Seguridad de la sociedad. Sistemas de gestión de continuidad del negocio.

El objetivo del plan, es asegurar que el MTSS esté preparado para responder a emergencias, recuperarse de ellas y mitigar los impactos ocasionados, permitiendo la continuidad de los servicios críticos de la Institución según los Acuerdos de Niveles de Servicio.

### **Plan Institucional de Comunicación ante Crisis**

Este plan se refiere a un documento estratégico mediante el cual se establecen los lineamientos y acciones a seguir en situaciones de crisis que afecten al MTSS, brindando una guía clara y precisa para la gestión de la comunicación tanto interna como externa, durante y posterior a la crisis.

Así mismo, le permite a la institución contar con una estructura que responda de manera eficiente y efectiva frente a cualquier incidente, al contener información vital, es decir, la definición de roles, las personas responsables del equipo de comunicación en crisis, la utilización de los canales de comunicación, el tipo de mensaje a divulgar, los protocolos de respuesta, por último, el seguimiento y evaluación de la efectividad de las acciones ejecutadas.

Por último, permite a la institución fortalecer su resiliencia, promoviendo una cultura de prevención y preparación frente a situaciones adversas.

---

<sup>4</sup>Referencia extraída del Marco para Garantizar la Continuidad y Disponibilidad Operativa de los Servicios Tecnológicos, elaborado por el DTIC.

## **X. Sitio Web del Sistema de Gestión de Continuidad Institucional**

El Sistema de Continuidad Institucional, cuenta con un sitio web, el cual se comunicará y divulgará a nivel institucional, con el objetivo de que las personas funcionarias cuenten con un acceso a la información los 365 días al año en cualquier momento, dado que los riesgos de pueden materializar en cualquier momento.

La información contenida en este documento, también se encuentra en el sitio web, la cual está disponible en caso de emergencias. Favor acceder al siguiente enlace: [Sitio Web Plan de Continuidad del MTSS](#).

## **XI. Ejecución del Sistema de Gestión de Continuidad Institucional**

La activación del SGCI y sus planes complementarios, permitirá que la institución continúe brindando los servicios críticos en caso de que ocurra un evento que interrumpa el funcionamiento de los mismos, así como de los trámites o servicios que brindan las Dependencias del MTSS.

Para ello la Administración Superior deberá suplir los recursos (humanos, técnicos y financieros) necesarios para la administración, realización del trabajo y desarrollo de las actividades relacionadas con la Gestión de la Continuidad, ya que, en caso de no contar con lo estipulado anteriormente, las dependencias no podrán garantizar la continuidad de los servicios o trámites institucionales.

Es responsabilidad tanto de la Administración Superior, como de las Jefaturas poner en marcha las estrategias definidas en este sistema, con el fin de mitigar o eliminar, los efectos del incidente, lo anterior, de acuerdo a lo estipulado en el apartado VIII de este documento, denominado "Organización Interna".

## **XII. Simulacros**

### **Planes de Emergencia por Edificios y Oficinas Regionales.**

La realización del informe estará a cargo de la USSO en conjunto con el Comité Institucional de Emergencias<sup>5</sup>.

Los simulacros y simulaciones se realizan una vez al año, para lo cual la USSO establecerá el escenario con base en la valoración de riesgos del edificio.

En la planificación del simulacro se contempla un plan de contingencia en caso de que por la ejecución del mismo se concrete una emergencia.

En los simulacros, deberán participar las personas brigadistas de cada Departamento, el Coordinador de Emergencias, el Comité de Emergencias del MTSS y el personal del edificio.

La ejecución y resultados del simulacro se deberán registrar, desde su planificación hasta su finalización, indicando los resultados obtenidos y las recomendaciones para mejorar los aspectos contemplados del Plan de Emergencias.

### **Plan de Contingencia Informático.**

Por la naturaleza particular del Plan de Contingencia Informático<sup>6</sup>, la volatilidad y dinámica de cambios tecnológicos, el PCI debe de probarse en su totalidad en un ciclo cada dos años. La planificación de aplicación de los distintos escenarios se realizará en el primer semestre del año calendario que se realizarán las pruebas y deberá contemplar pruebas a distintos componentes con diversos niveles de impacto. Se debe tomar en consideración que este tipo de pruebas podrían representar un esfuerzo financiero por parte de la Institución razón por la cual se deberá coordinar con las distintas dependencias previo a su realización.

---

<sup>5</sup> Información sustraída de los Planes de Emergencia de los edificios del MTSS, en el apartado denominado Prácticas y Simulacros, suministrada por la USSO

<sup>6</sup> Datos extraídos del Plan de Contingencia Informático, apartado denominado Prueba del PCI, suministrado por DTIC.

### **XIII. Revisión y actualización del Sistema de Gestión de Continuidad Institucional y planes complementarios**

Con el fin de garantizar la eficiencia del SGCI, es fundamental realizar el seguimiento y actualización del mismo, para ello, la Dirección de Planificación Institucional (DPI) realizará las gestiones pertinentes cada dos años, con el fin de garantizar la actualización del mismo, para ello, se emitirá recomendación al Despacho Ministerial, con el fin de que emita instrucciones a las Dependencias que intervienen en el proceso, para que comuniquen las actualizaciones a la DPI y que ésta pueda actualizar la información de manera oportuna tanto en el presente documento como en el Sitio web elaborado para tal fin.