



**Dirección General Administrativa y Financiera  
Departamento de Tecnologías de Información y  
Comunicación**

**Marco General para Garantizar la Continuidad del Servicio**

**San José, Febrero 2016**

## **Marco General para Garantizar la Continuidad del Servicio**

### **1. Garantizar la Continuidad del servicio**

El plan de Continuidad de Negocio es una herramienta que permite dar respuesta a aquellas situaciones de riesgo que afectan de forma crítica los servicios que brinda el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, ya que permite prevenir o evitar posibles escenarios de crisis, así como minimizar las consecuencias de los mismos.

Este marco de trabajo es construido considerando el nivel de madurez en el que se encuentra el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) según los niveles indicados en el Marco de Control COBIT 4.1 *Control Objectives for Information and related Technology*.

### **2. Objetivo General**

Asegurar que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social esté preparado para responder a emergencias, recuperarse de ellas y mitigar los impactos ocasionados, permitiendo la continuidad de los servicios críticos para la atención de clientes y la operación.

### **3. Objetivos Específicos**

- a. Contar con un Marco de Trabajo que le permita al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, elaborar planes de continuidad para gestionar los riesgos clave que puedan ocasionar interrupción en la operación de los servicios, con la finalidad de fortalecer la capacidad de la misma ante una situación que amenace la continuidad del servicio.

- b. Permitir que el MTSS continúe brindando sus servicios críticos en caso de que ocurra un desastre que interrumpa el funcionamiento de sus sistemas de información.
- c. Contar con un Marco de Trabajo que le permita al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, identificar las principales amenazas a la Institución y fortalecer la capacidad de la misma ante una situación que amenace la continuidad del servicio.
- d. Desarrollar una cultura de Gestión de Continuidad mediante la comunicación, sensibilización y capacitación de los colaboradores en los respectivos planes, que permita lograr un nivel de preparación frente a incidentes que permita asegurar que puede proteger la integridad de las personas y bienes de la entidad en forma adecuada, realizando una buena administración de la crisis.

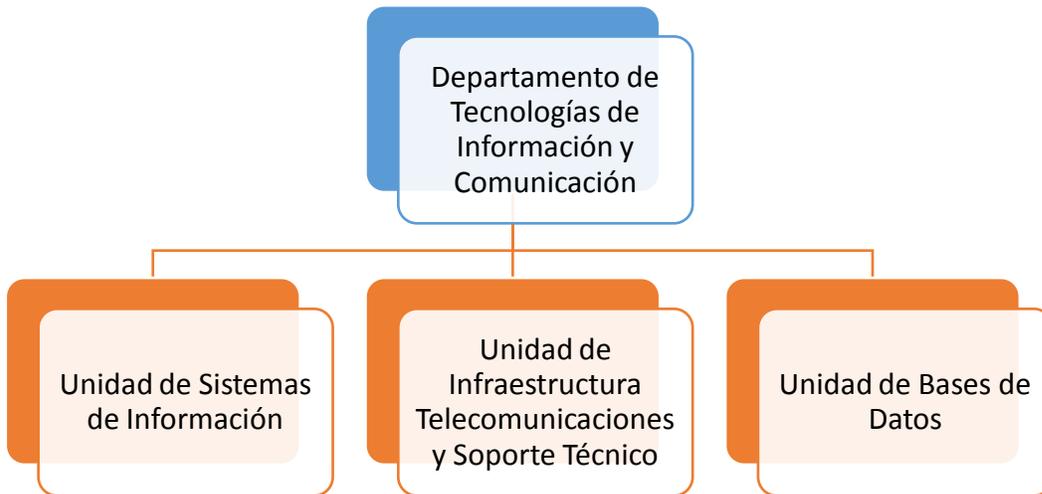
### **3.1 Roles y Responsabilidades en la Aplicación del Proceso para Garantizar la Continuidad del Servicio en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.**

El DTIC es el ejecutor de la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación, en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, responsable de asegurar la continuidad del servicio y de rendir cuentas de su correcta aplicación, delegando en las Unidades de Sistemas de Información (USIN), Infraestructura Telecomunicaciones y Soporte Técnico (UITES) y Bases de Datos (UBD), su aplicación y cumplimiento, como se aprecia en el Cuadro N°1 Asignación de responsabilidad del DTIC.

Los roles y responsabilidades de las áreas usuarias están establecidas en los acuerdos de Niveles de servicio, los cuales permitirán interactuar e involucrar todos los procesos de la institución, la cual está regida por la **POLÍTICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA DGA-DTIC-POL-001** y sus artículos:

- **ARTÍCULO 78.** Incluyendo la seguridad de la información dentro del proceso de administración de la continuidad del negocio.
- **ARTÍCULO 79.** Evaluación de riesgos y continuidad del negocio,
- **ARTÍCULO 80.** Desarrollando e implementando planes de continuidad que tomen en cuenta la seguridad de la información

**Cuadro N°1 Asignación de responsabilidad del DTIC del Proceso para Garantizar la Continuidad del Servicio**



Las unidades del Departamento con participación activa en el proceso de Continuidad según el Cuadro N°2 Distribución de Unidades Responsables por Procesos son la Unidad de Infraestructura, Telecomunicaciones y Soporte Técnico, la Unidad de Seguridad Informática, Gestión de Calidad y Riesgo y la Unidad de Base de Datos, siendo esta última la responsable de ser el respaldo de la USIN.

**Cuadro N°2 Distribución de Unidades Responsables por Procesos**

	Jefatura y Unidad de Proyectos y Gestión Administrativa	Unidad de Sistemas de Información y Unidad de Bases de Datos	Unidad de Infraestructura Telecomunicaciones y Soporte Técnico	Unidad de Seguridad Informática Gestión de Calidad y Riesgo
<b>Principales</b>	PO1 Definir un Plan Estratégico de TI	DS11 Administrar los datos	AI3 Adquirir y mantener infraestructura tecnológica	PO8 Administrar la Calidad
	PO5 Administrar la Inversión en TI		DS9 Administrar la configuración	PO9 Evaluar y Administrar los Riesgos de TI
	PO6 Comunicar las Aspiraciones y la Dirección de la Gerencia		DS12 Administrar el ambiente físico	ME1 Monitorear y Evaluar el Desempeño de TI
	PO3 Determinar la Dirección Tecnológica		DS13 Administrar las operaciones	ME2 Monitorear y Evaluar el Control Interno
	PO4 Definir los Procesos, Organización y Relaciones de TI		DS1 Definir y administrar los niveles de servicio	ME3 Garantizar el Cumplimiento Regulatorio
	PO7 Administrar Recursos Humanos de TI		DS8 Administrar la mesa de servicio y los incidentes	
	ME4 Proporcionar Gobierno de TI			
	PO10 Administrar Proyectos			
<b>Interactúan con otras Unidades</b>	AI6 Administrar cambios	AI6 Administrar cambios	AI6 Administrar cambios	
		AI4 Facilitar la operación y el uso	AI4 Facilitar la operación y el uso	
		DS10 Administrar los problemas	DS10 Administrar los problemas	
		DS4 Garantizar la continuidad del servicio	DS4 Garantizar la continuidad del servicio	DS4 Garantizar la continuidad del servicio
		AI7 Instalar y acreditar soluciones y cambios	AI7 Instalar y acreditar soluciones y cambios	
		AI2 Adquirir y mantener software aplicativo	AI2 Adquirir y mantener software aplicativo	
		DS3 Administrar el desempeño y la capacidad	DS3 Administrar el desempeño y la capacidad	
		DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas	DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas	DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas
<b>Generales</b>	PO2 Definir la Arquitectura de la Información	AI1 Identificar soluciones automatizadas	AI5 Adquirir recursos de TI	DS2 Administrar los servicios de terceros
				DS6 Identificar y asignar costos
				DS7 Educar y entrenar a los usuarios

Es responsabilidad de la Administración Superior 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 esos, el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación no puede garantizar la continuidad de los servicios.

### 3.2 Procedimientos y Herramientas a Aplicar

Se aplicará lo establecido en los Manuales de Procedimientos del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC), a saber:

- El Manual de Procedimientos para Respaldo y Recuperación de Bases de Datos a cargo de la Unidad de Bases de Datos, para garantizar la disponibilidad de la información.

Este procedimiento es aplicable a todas las dependencias del MTSS que utilicen una base de datos para la administración de su información.

El procedimiento tiene como producto el respaldo y recuperación de las bases de datos, para garantizar el manejo adecuado de la información en forma oportuna, segura y confiable a los usuarios de los sistemas del Ministerio.

- El Manual de Procedimientos de Mantenimiento Preventivo, a cargo de la Unidad de Infraestructura Telecomunicaciones y Soporte Técnico, que tiene como objetivo garantizar la operación continua y correcta de la plataforma tecnológica de la Institución.
- El Manual de Procedimientos de Atención de Incidentes de Telecomunicaciones, que es responsabilidad de la Unidad de Infraestructura Telecomunicaciones y Soporte Técnico, cuyo objetivo es garantizar un ambiente eficiente y eficaz y libre de malas prácticas que pongan en riesgo la continuidad de los servicios que brinda el MTSS a sus usuarios tanto internos como externos.
- El Manual de Procedimientos de Mantenimiento de Sistemas, a cargo de la Unidad de Sistemas de Información, el cual tiene como objetivo atender las necesidades de actualización y funcionamiento de los sistemas de Información de las diversas unidades administrativas del Ministerio para que cumplan con las necesidades y requerimientos de procesamiento de información actuales.

### 3.3 Responsabilidades de los Proveedores

Las responsabilidades y roles se definen a nivel del cartel de licitación y el contrato firmado, el cual es responsabilidad de la Proveeduría Institucional con la asesoría técnica del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

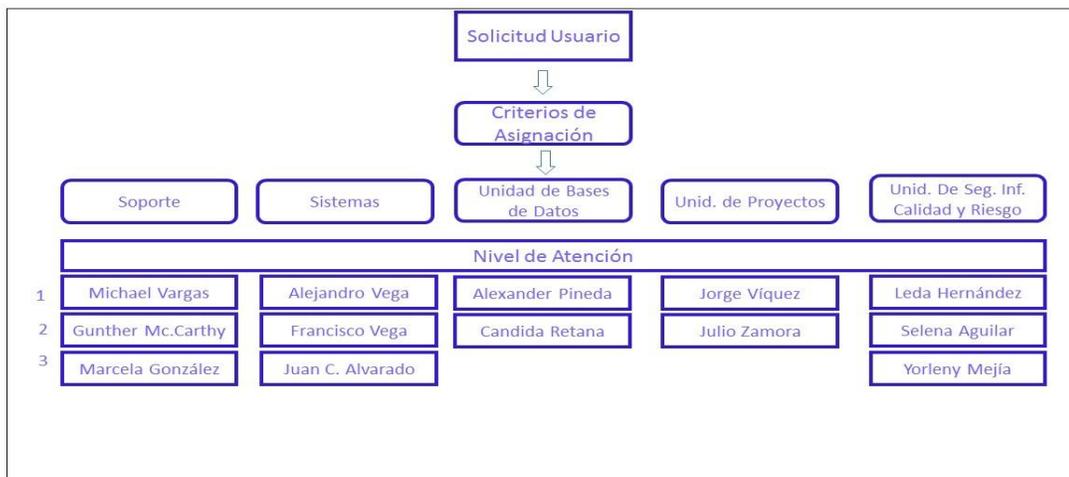
### 3.4 Estructura de Atención de Solicitudes

El Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones cuenta con una herramienta automatizada para la atención de Solicitudes. Esta herramienta, funciona utilizando diferentes niveles de atención.

Estos niveles están distribuidos por cada una de las Unidades funcionales y estas a su vez distribuidos en cada uno de los funcionarios que ahí laboran según el cuadro N°3 Organigrama de Atención de Solicitudes a los usuarios.

El tiempo de solución de los incidentes y responsables de negocio está identificado en los Acuerdos de niveles de servicio que están en proceso de aprobación y firma y que utilizan como insumo los servicios críticos y el tiempo según el catálogo de servicios del Departamento.

**Cuadro N°3 Organigrama de atención de solicitudes**



#### **4. Revisión del Marco General para Garantizar la Continuidad del Servicio**

Este marco se revisará al menos una vez al año o cuando la Jefatura del DTIC, el Comité Informático Institucional o la Administración Superior lo consideren necesario, para asegurar su eficacia, así como que se apegue a la realidad de la Institución.

Este Marco General para Garantizar la Continuidad del Servicio, es de aplicación obligatoria y rige a partir de su comunicación.

San José, a los diecisiete días del mes de febrero del año dos mil dieciséis.

**VÍCTOR MORALES MORA**  
**MINISTRO**