

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Páginas: 5
		Versión No. 1
		Actualizar: Anualmente
		Frecuencia: A solicitud
Elaborado por: MPD. Luis Felipe Picado Valverde.	Revisado por: MPD. Luis Felipe Picado Valverde.	Aprobado por: Ing. Andrea Cavero Quesada, MGP
Fecha: 20/09/2023	Fecha: 03/10/2023	Fecha: 03/10/2023
Lineamientos de Continuidad de los servicios de TI		

Objetivo de los lineamientos

Garantizar la continuidad de los servicios de TI ofrecidos por el Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DATIC) del Tecnológico de Costa Rica durante situaciones de crisis, minimizando el impacto Institucional que estos podrían ocasionar y asegurando la protección de los activos y de la información. Lo anterior en cumplimiento del Objetivo de Gestión de Continuidad de los Servicios de TI, del Marco de Gobierno y Gestión de TI del Tecnológico de Costa Rica.

Alcance de los lineamientos

Estos lineamientos son de aplicación y acatamiento obligatorio para todas las personas colaboradoras del Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DATIC) del Tecnológico de Costa Rica.

Términos y Definiciones

- **Continuidad de los servicios de TI:** Corresponde a la capacidad de la Institución para mantener sus funciones esenciales, es decir, ser resiliente, tras un desastre, emergencia o interrupción de los servicios de TI que posee.
- **Disponibilidad:** Capacidad de los usuarios autorizados para acceder a los procesos o servicios en el momento que lo requieran.
- **Sistema de Gestión de Continuidad:** Conjunto de herramientas, protocolos y estrategias que permiten establecer y monitorear las actividades que se realizan para salvaguardar los procesos y servicios críticos de la Institución.
- **Plan de Continuidad:** Establece procesos y procedimientos de gestión de riesgos que tienen como finalidad gestionar los riesgos para evitar interrupciones o en caso de que estas se den, tener una respuesta para minimizar el impacto que se pueda generar.
- **Desastre:** Evento que puede ocasionar la interrupción total o parcial de la prestación de un proceso o un servicio.

Descripción general

Estos lineamientos presentan requisitos, medidas y responsabilidades con las cuales el DATIC se compromete para prevenir, detectar y responder a situaciones que puedan afectar la operación de los servicios de TI y, por ende, de servicios de la Institución.

Objetivos de la gestión de la continuidad de los servicios de TI

- Facilitar una respuesta oportuna, adecuada y ágil ante la materialización de un riesgo que provoque una falla en la disponibilidad de algún servicio de TI prestado por el DATIC.
- Amortiguar las consecuencias negativas sobre los procesos y actividades de la Institución causadas por la materialización de algún riesgo de TI, promoviendo así la protección de las tecnologías y la información.

Principios generales de continuidad de servicios de TI

Seguidamente, se presentan los principales lineamientos que regirán para la continuidad de servicios de TI:

1. La primera prioridad en situaciones normales y en situaciones de desastre, será la protección de las personas. La segunda prioridad, será la protección de la información.
2. El DATIC es consciente de que existen amenazas que pueden interrumpir los servicios de TI que ofrece y, por ende, gestiona los riesgos respectivos de forma oportuna y adecuada.

3. Las medidas adoptadas para la continuidad son establecidas y priorizadas según la criticidad de los servicios de TI, de manera que se disminuyan los impactos que cualquier situación de desastre pudiera generar sobre estos.
4. Todas las medidas adoptadas para la continuidad están alineadas al Marco de Gobierno y Gestión de TI del TEC.
5. A nivel interno del DATIC, se concientiza y capacita al personal acerca de la relevancia de la continuidad de los servicios de TI.
6. Se establecen responsabilidades y procedimientos específicos para velar por el cumplimiento de lo establecido en estos lineamientos, en los planes de continuidad formulados y en general, de las medidas que se consideren necesarias para el cumplimiento de los objetivos de continuidad, según el Marco de Gobierno y Gestión de TI del TEC.
7. Se incentiva hacia una cultura de prevención y proactividad para una gestión adecuada de riesgos con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o impacto de los incidentes de continuidad.
8. El canal oficial para la comunicación de incidentes de continuidad de los servicios de TI será el correo electrónico, específicamente el oficial de DATIC Informa.
9. Para los servicios que sean o vayan a ser contratados (tercerizados) y que directamente sean de cara al usuario, o bien, que sean servicios de soporte; se confirmará a nivel contractual el compromiso parte del proveedor con la continuidad del servicio, de forma tal que se acuerde el nivel de servicio requerido para el funcionamiento adecuado de los procesos del TEC.
10. Se cuenta con un proceso de mejora continua para la revisión, prueba y actualización de los planes de continuidad o de las medidas de continuidad necesarias; adaptando estos a los cambios y realidad del TEC.
11. Los servicios críticos de TI ofrecidos por el DATIC se limitarán a los usuarios solamente en los eventos o condiciones presentadas superen las estrategias de recuperación que han sido establecidas y que, por ende, se considere como materialmente imposible la prestación de dichos servicios.

Responsabilidades

La responsabilidad de la ejecución de estos lineamientos recaerá sobre la Dirección del DATIC. Asimismo, será responsabilidad de esta dirección la conformación de un equipo de continuidad de servicios de TI que tendrá asignadas las siguientes funciones:

1. Velar por el cumplimiento de los presentes lineamientos, revisarla y actualizarla de forma anual o cada vez que se considere necesario. Dichas actualizaciones deben someterse a aprobación por parte de la Dirección de DATIC.
2. Plantear los planes, medidas y/o protocolos alineados al Marco de Gobierno y Gestión de TI del TEC y necesarios para evitar interrupciones y/o mitigar las consecuencias que un riesgo materializado podría causar sobre los servicios de TI y, por ende, sobre la Institución.
3. Gestionar situaciones de crisis derivadas por la materialización de algún riesgo de TI, analizando y tomando decisiones ágiles y oportunas para limitar los efectos que dicho riesgo pudiera ocasionar.
4. Documentar las decisiones y acciones tomadas en la atención de algún incidente de seguridad, con la finalidad de mantener una bitácora que permita la mejora continua.
5. Coordinar con la Dirección de DATIC las comunicaciones y/o notificaciones que deben brindarse, sea a autoridades del TEC o en general a la Comunidad Institucional con respecto a incidentes o medidas de continuidad.
6. Analizar situaciones de riesgo que podrían afectar la disponibilidad de alguno de los servicios de TI, así como el impacto y probabilidad de ocurrencia que estos riesgos poseen.
12. Promover la creación de campañas de concienciación a nivel interno del departamento y a nivel institucional, cuando se considere necesario; acerca de medidas proactivas que permitan una gestión adecuada de riesgos con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o impacto de los incidentes de continuidad.
13. Promover capacitaciones a nivel interno del DATIC en cuanto a temas asociados a la continuidad de servicios de TI.

Será responsabilidad de todos los colaboradores del DATIC:

1. Seguir lo dispuesto en los presentes lineamientos.
2. Garantizar el cumplimiento de las medidas, planes, procedimientos y protocolos correspondientes a sus funciones y operaciones, según corresponda; para el aseguramiento de la continuidad de los servicios de TI.
3. Informar al equipo de continuidad de servicios de TI del DATIC y/o a la Dirección de DATIC sobre cualquier evento o amenaza relativo a la continuidad de los servicios de TI.