



**Universidad Nacional**

Rectoría  
Área de Planificación  
Sección de Control Interno

**Informe de aplicación del  
Sistema Específico de Valoración de Riesgos  
(SEVRI- UNA) en el 2023 a los planes de continuidad de los  
servicios institucionales**

**febrero, 2024**

## Tabla de contenido

Introducción .....	1
1.1 Marco Orientador.....	2
1.2 Objetivo .....	4
1.3 Ámbito de aplicación del SEVRI-UNA .....	4
1.4 Método de trabajo.....	6
1.5 Actividades de asesoría realizadas.....	7
1.6 Resultados de la aplicación del SEVRI-UNA.....	8
1.7 Conclusiones .....	88
1.8 Recomendaciones.....	89
Anexos.....	90
<i>Anexo I. Correspondencia generada y principales consultas atendidas para la aplicación del SEVRI-UNA 2023</i> .....	90

## Índice de Tablas

Tabla 1. Servicios institucionales identificados como críticos .....	5
Tabla 2. Actividades de asesoría realizadas por la Sección de Control Interno.....	7
Tabla 3. Resultados de la aplicación del SEVRI - UNA 2023 a los planes de continuidad de los servicios institucionales .....	9
Tabla 4. Plan de continuidad de servicios formulados por Apeuna al sistema SIGESA en lo relacionado al proceso de planificación .....	12
Tabla 5. Plan de continuidad de servicios formulados por el Programa Desarrollo de Recursos Humanos al sistema SIGESA y los procesos de recursos humanos .....	24
Tabla 6. Plan de continuidad de servicios formulados por la Proveduría Institucional al sistema SIGESA en lo relacionado al proceso de proveduría .....	50
Tabla 7. Plan de continuidad de servicios formulados el Programa de Gestión Financiera al sistema SIGESA en lo relacionado al proceso de gestión financiera .....	53
Tabla 8. Plan de continuidad de servicios formulados DTIC en lo relacionado a los sistemas de información institucionales.....	68
Tabla 9. Plan de continuidad de servicios formulado por la Vicerrectoría de Docencia al Sistema de Aula Virtual Institucional para estudiantes en lo relacionado al proceso de Docencia .....	69
Tabla 10. Plan de continuidad de servicios formulado por la Vicerrectoría de Investigación al Sistema de Proyectos Académicos (SIA) en lo relacionado a los Proyectos críticos.....	69

<i>Tabla 11. Plan de continuidad de servicios formulado por la Vicerrectoría de Vida Estudiantil al Sistema de Becas y Beneficios a estudiantes de la Universidad Nacional en lo relacionado al proceso de becas .....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 12. Plan de continuidad de servicios formulado por el Departamento de Registro al Sistema Banner en lo relacionado al proceso de admisión, matrícula y graduación de estudiantes .....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 13. Plan de continuidad de servicios formulado por las Sedes y Sección Regional en lo relacionado a los enlaces de comunicación regionales.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 14. Plan de continuidad de servicios formulado por la Sección de Documentación y Archivo al Sistema de Gestión de Documentos electrónicos AGDe en lo relacionado al proceso de elaboración, ejecución, despacho de documentos.....</i>	<i>84</i>

## **Índice de gráficos**

<i>Gráfico 1. Registro de instancias que presentaron el plan de continuidad de sus servicios .....</i>	<i>84</i>
<i>Gráfico 2. Porcentaje de instancias que utilizaron la metodología sugerida para la elaboración de su plan de continuidad de servicios.....</i>	<i>85</i>
<i>Gráfico 3. Cantidad de eventos contemplados en el plan de continuidad de servicios según instancia .....</i>	<i>86</i>
<i>Gráfico 4. Conformación de los planes de continuidad de servicios en términos de sistemas, procesos y servicios involucrados, según instancia .....</i>	<i>87</i>

## Introducción

El Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI-UNA) es un componente funcional del Sistema de Control Interno regulado mediante la Ley General de Control Interno N° 8292 del 31 de julio del 2002 y tiene el propósito de orientar la gestión de riesgo como una forma de procurar el logro de los objetivos institucionales.

La Universidad Nacional, en congruencia con la legislación nacional y el compromiso por cumplir con los objetivos y metas institucionales, aplica el subproceso de valoración de riesgos mediante la metodología establecida a nivel institucional para este fin; es así, como la aplicación del subproceso de gestión de riesgos, permite a las instancias participantes, generar nuevas propuestas referentes a sus riesgos asociados a los procesos o servicios que tienen a su cargo.

De ahí que la aplicación del SEVRI-UNA a los planes de continuidad de los servicios institucionales surge en atención al Informe de la Contraloría Universitaria UNA-CU-INFO-05-2021 denominado “Análisis del proceso de administración del Centro de Gestión Informática para los planes de continuidad y/o contingencia de los sistemas de información críticos institucionales”: disposiciones a. y c., a raíz del cual la Comisión Gerencial del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión (CGSMCG-UNA) estableció mediante acuerdo UNA-CGSMCG-ACUE-32-2022 la aplicación del SEVRI en el año 2023 a esta temática, mediante la adaptación parcial al modelo, que implicaba un ajuste al instrumento utilizado para la gestión de riesgo, de tal forma que permitiera a las instancias responsables de esos servicios consignar su plan de continuidad.

Este ejercicio se realizó con la Rectoría como responsable de la gestión de riesgos, la cual identificó dos eventos de riesgo y formuló una actividad de respuesta al riesgo, la cual fue compartida por la Rectoría con las instancias responsables de los servicios críticos; obteniéndose como

resultado la formulación e implementación de los planes de continuidad de los servicios institucionales.

El presente informe incluye: marco orientador, objetivo, ámbito de aplicación del SEVRI, método de trabajo, actividades de asesoría realizadas, los resultados de la aplicación del SEVRI-UNA, las conclusiones y las recomendaciones; de igual forma toda la información complementaria se presenta en los anexos.

## **1.1 Marco Orientador**

En la Universidad Nacional, se concibe el mejoramiento continuo de la gestión universitaria como la implementación de acciones diseñadas y ejecutadas para proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos de la institución. Este proceso constituye una herramienta que permite organizar, incrementar la eficiencia y la eficacia, atender el ordenamiento técnico y jurídico, recopilar, procesar y comunicar información en forma oportuna, que contribuya a revisar y retroalimentar la acción universitaria para proteger el patrimonio de la institución y cumplir sus fines.

En acatamiento de lo establecido en la Constitución Política, la Ley de Control Interno y las disposiciones generales de la Contraloría General de la República tienen como propósito garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. En consecuencia, internamente la UNA dispone de un conjunto de instrumentos normativos para regular su accionar, entre los cuales se encuentran:

- a) Las Políticas Institucionales del Sistema de Mejoramiento Continuo de la gestión universitaria, mismas que fueron aprobadas por el Consejo Universitario en la sesión ordinaria del 12 de junio del 2014, acta N° 3391 y divulgadas en la Gaceta ordinaria N° 9-2014 al 16 de junio del 2014.

- b) El Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria, aprobado por el Consejo Universitario mediante acuerdo UNA-SCU-ACUE-418-2016 y divulgado en ALCANCE N° 1 A LA UNA-GACETA N° 5-2016.
- c) La Metodología del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional de la Universidad Nacional (SEVRI- UNA) según consta en UNA-CGSMCG-ACUE-1-2018 en la sesión N°1-2018 del 19 de marzo del 2018. Incluye la actualización del listado de categorías de riesgo -Anexo 2- al 26 de enero 2023 por parte de la Sección de Control Interno, de conformidad con acuerdo UNA-CGSMCG-ACUE-29-2022).
- d) La aplicación del SEVRI, de conformidad con lo establecido mediante acuerdo UNA-CGSMCG-ACUE-32-2022, se realiza mediante la adaptación aprobada al instrumento para la Gestión de Riesgos para la implementación de los planes de continuidad de los servicios institucionales; sin embargo, las instancias responsables de los servicios críticos identificados podrán optar por el uso este u otro instrumento que les permita la generación de su plan de continuidad de los servicios institucionales.
- e) El Instructivo para el elaborar un plan de un servicio institucional, aprobado por la Rectoría mediante código UNA-R-INST-001-2022.

Además, el Área de Planificación (Apeuna) cuenta con un presupuesto de operación destinado a apoyar y fortalecer el Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión desde su ámbito de competencia. Por otra parte, tiene tres recursos administrativos a tiempo completo para la atención, entre otras actividades, de la asesoría sobre los dos subprocesos del Sistema de Mejoramiento Continuo Gestión, siendo uno de ellos Sistema Específico de Valoración de Riesgos (SEVRI-UNA).

## 1.2 Objetivo

Presentar los resultados de la aplicación del subproceso de SEVRI a los planes de continuidad de los servicios institucionales.

## 1.3 Ámbito de aplicación del SEVRI-UNA

La gestión de riesgos se aplica sobre las metas estratégicas establecidas en el Plan de Mediano Plazo Institucional vigente, así como sobre algún proceso específico, área o temática sobre la cual la Comisión Gerencial del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional (CGSMCG-UNA) considere pertinente.

En este marco se realiza la aplicación de riesgos, de conformidad con lo establecido por la CGSMCG-UNA mediante acuerdo UNA-CGSMCG-ACUE-32-2022 que indica:

- I. Aprobar la aplicación del Sevri-UNA a partir del 2023, al tema de planes de continuidad de los servicios institucionales a cargo de la Rectoría.
- II. Aprobar la adaptación al instrumento para la Gestión de Riesgos para la implementación de los planes de continuidad de los servicios institucionales; sin embargo, las instancias responsables de los servicios críticos identificados podrán optar por el uso este u otro instrumento que les permita la generación de su plan de continuidad de los servicios institucionales.
- III. Solicitar a la Rectoría que gestione lo correspondiente para que las instancias involucradas formulen sus planes de continuidad de los servicios críticos identificados, a partir de 2023. Asimismo, remita a APEUNA los insumos necesarios

para realizar el informe integrado de este ejercicio antes de finalizar el 2023.

En consecuencia, la Rectoría realizó en primera instancia un trabajo conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) y el Área de Planificación (Apeuna) que permitió la identificación de aquellos servicios institucionales que se consideran críticos, así como la instancia que debía, bajo coordinación de la Rectoría, elaborar el respectivo plan de continuidad de servicios; en la siguiente tabla se detallan dichos servicios:

**Tabla 1. Servicios institucionales identificados como críticos**

Servicio / sistema	Proceso	Instancia responsable
1. Plataforma de Directorio de Identidades (LDAP)		DTIC
2. Plataforma de Internet (DNS, DHCP, Firewall, balanceadores de carga, equipos CORE)		DTIC
3. Sistemas de Aires acondicionados y UPS de Centros de Datos		DTIC
4. Enlaces de comunicación regionales (Campus y Sedes).		Sedes Regionales - DTIC
5. Plataforma de Respaldo y Recuperación		DTIC
6. Página Web Institucional		DTIC
7. Sistema Banner	Proceso de Matrícula	Departamento de Registro
8. Sistema SIGESA	Proceso de Recursos Humanos	Programa Desarrollo de Recursos Humanos
	Proceso Financiero	Programa Gestión Financiera

Servicio / sistema	Proceso	Instancia responsable
	Proceso de Proveeduría	Proveeduría Institucional
	Proceso de Planificación	Apeuna
9. Sistema de Becas Estudiantiles (SIBEUNA)	Proceso de Becas	Vicerrectoría de Vida Estudiantil
10. Sistema de Aula Virtual Institucional (Estudiantes) - Docencia	Proceso de docencia	Vicerrectoría Docencia
11. Sistema de Admisión y Graduaciones - Registro	Proceso de Admisión y proceso de Graduación	Departamento Registro
12. Sistema de Proyectos Académicos (SIA)	Proyectos críticos	Vicerrectoría de Investigación
13. Sistema de Gestión de Documentos electrónicos AGDe	Proceso de elaboración, ejecución, despacho de documentos.	Sección y Documentación y Archivo

Fuente: UNA-R-MINU-003-2022.

## 1.4 Método de trabajo

Para la aplicación de riesgos 2023 a esta temática, la CGSMCG aprobó la adaptación al instrumento para la Gestión de Riesgos para la implementación de los planes de continuidad de los servicios institucionales. Desde la Rectoría, Además, se aprobó un instructivo para facilitar la elaboración de los planes de continuidad de servicios. Cabe aclarar que la CGSMCG estableció que las instancias responsables de los servicios críticos identificados podrán optar por el uso este u otro instrumento que les permita la generación de su plan de continuidad de los servicios institucionales.

A cada equipo de enlace definido, se le suministró una sesión de inducción y capacitación, acerca de la metodología y la herramienta a utilizar, durante el desarrollo de la gestión de riesgos. De forma inmediata posterior a esa actividad, se les remitió versión digital la metodología del SEVRI-UNA, el instructivo, la presentación de inducción y mediante "Google drive" se les compartió la herramienta para aplicación del SEVRI-UNA 2023 junto con el Instructivo para el elaborar un plan de un servicio institucional, comunicado con documento UNA-R-INST-001-2022. Asimismo, se brindaron sesiones adicionales de acompañamiento y asesoría; no obstante, las instancias podían elegir entre utilizar la metodología propuesta o utilizar una propia, siempre que se generara como producto el plan de continuidad de los servicios, en el tanto, se determinó que algunas instancias ya contaban con un plan en ejecución o en proceso de construcción.

Producto de lo anterior, cada equipo de enlace responsable de los servicios institucionales priorizados para la aplicación del SEVRI, identificó los principales eventos de riesgos que pueden afectar la continuidad en la prestación de dichos servicios.

### 1.5 Actividades de asesoría realizadas

A continuación, se presenta un resumen de las actividades de asesoría realizadas por las Sección de Control Interno del Apeuna, de acuerdo con el programa de trabajo establecido y las solicitudes por parte de los equipos de enlace definidos por cada responsable para la aplicación SEVRI.

**Tabla 2. Actividades de asesoría realizadas por la Sección de Control Interno**

Actividad	Instancia participante	Fecha
Inducción sobre la metodología, instructivo y	Equipo de enlace definido por las instancias responsables de los	30/06/2023

Actividad	Instancia participante	Fecha
herramienta a utilizar en la aplicación del SEVRI-UNA 2023.	procesos y servicios institucionales definidos	

*Fuente: Sección de Control Interno.*

En complemento a las actividades antes reseñadas, se realizaron contactos vía correo electrónico, llamadas mediante la plataforma “teams” dirigidas hacia los responsables de esta fase de aplicación, que tenían como finalidad constatar el grado de avance, recordar la fecha remisión de esta fase, asesorarles en aspectos específicos en la aplicación del instrumento y reiterar la disposición de los funcionarios de la Sección de Control Interno para atender cualquier consulta al respecto. Con este mismo propósito, se intercambió correspondencia, con las instancias responsables de la fase de aplicación, lo cual se sintetiza en el anexo.

## 1.6 Resultados de la aplicación del SEVRI-UNA

En las siguientes tablas se muestran los resultados de la aplicación del SEVRI-UNA 2023, realizada por las instancias responsables de los servicios institucionales definidos como críticos. Se presentan los eventos de riesgo, su nivel de riesgos, las actividades de respuesta para mitigar esos riesgos (ARR), su respectivo periodo de implementación. En este sentido, la Rectoría, como instancia responsable del ejercicio, incorporó en su POA 2024 la meta 5.5. que indica “elaborar un plan de continuidad de servicio”; no así en el POA 2023.

La tabla siguiente registra la aplicación de riesgos realizada por las instancias responsables de los servicios considerados para la aplicación de los planes de continuidad, a saber:

**Tabla 3. Resultados de la aplicación del SEVRI - UNA 2023 a los planes de continuidad de los servicios institucionales**

Proceso	Evento de riesgo	Nivel de riesgo	ARR	Responsable	Periodo
Planes de continuidad de los servicios institucionales	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Medio	Elaborar un plan de continuidad del servicio.	Apeuna (Sigesa: proceso de planificación)	01/07/2023 al 01/12/2023
				Recursos Humanos (Sistema SIGESA: proceso de RRHH)	
				Proveeduría (Sistema SIGESA: Proceso PI)	
				Programa de Gestión Financiera (Sistema SIGESA: proceso GF)	
				DTIC (Plataforma de Directorio de Identidades (LDAP). Plataforma de Internet (DNS, DHCP, Firewall, balanceadores de carga, equipos CORE). Sistemas de Aires acondicionados y UPS de Centros de Datos) Página Web Institucional Plataforma de Respaldo y Recuperación Sedes y sección regional (Enlaces de comunicación regionales)	
				Vicerrectoría de Docencia (Sistema de Aula Virtual Institucional Estudiantes: Proceso de Docencia)	
				Vicerrectoría de Investigación (Sistema de Proyectos Académicos (SIA): Proyectos críticos)	
				Vicerrectoría de Vida Estudiantil (Sistema de Becas y Beneficios a estudiantes de la Universidad Nacional (SIBEUNA: Proceso de Becas)	
				Departamento de Registro: (Sistema de Admisión y Graduaciones Registro: Proceso de Admisión y proceso de Graduación) (Sistema Banner: proceso de matrícula)	
				Sedes y sección regional (Enlaces de comunicación regionales (Campus y Sedes))	
Sección de documentación y archivo (Sistema de Gestión de Documentos electrónicos AGDe: Proceso de elaboración, ejecución, despacho de documentos)					
Imposibilidad de utilizar los	Bajo	Elaborar un plan de	Apeuna (Sigesa: proceso de planificación)		

Proceso	Evento de riesgo	Nivel de riesgo	ARR	Responsable	Periodo
	sistemas informáticos estratégicos.		continuidad del servicio.	Recursos Humanos (Sistema SIGESA: proceso de RRHH) Proveeduría (Sistema SIGESA: Proceso PI) Programa de Gestión Financiera (Sistema SIGESA: proceso GF) DTIC (Plataforma de Directorio de Identidades (LDAP). Plataforma de Internet (DNS, DHCP, Firewall, balanceadores de carga, equipos CORE). Sistemas de Aires acondicionados y UPS de Centros de Datos) Página Web Institucional Plataforma de Respaldo y Recuperación Sedes y sección regional (Enlaces de comunicación regionales Vicerrectoría de Docencia (Sistema de Aula Virtual Institucional Estudiantes: Proceso de Docencia) Vicerrectoría de Investigación (Sistema de Proyectos Académicos (SIA): Proyectos críticos) Vicerrectoría de Vida Estudiantil (Sistema de Becas y Beneficios a estudiantes de la Universidad Nacional (SIBEUNA: Proceso de Becas) Departamento de Registro: (Sistema de Admisión y Graduaciones Registro: Proceso de Admisión y proceso de Graduación) (Sistema Banner: proceso de matrícula) Sedes y sección regional (Enlaces de comunicación regionales (Campus y Sedes)) Sección de documentación y archivo (Sistema de Gestión de Documentos electrónicos AGDe: Proceso de elaboración, ejecución, despacho de documentos)	01/07/2023 al 01/12/2023
<b>Procesos: 1</b>	<b>Eventos: 2</b>	<b>Bajo: 1 Medio: 1</b>	<b>ARR: 1</b>		

*Fuente: transcripción de los archivos de la herramienta SEVRI en "Google Drive", digitada por el equipo de enlace y validada por Apeuna.*

Asimismo, la tabla que se presenta a continuación registra la aplicación de los planes de continuidad de los servicios institucionales realizada por las instancias responsables de su ejecución.

Cabe reiterar, que de acuerdo con el instrumento establecido para la generación de los planes de continuidad de los servicios institucionales, las instancias podían elegir entre utilizar la metodología establecida o bien utilizar una propia, siempre que se generara el plan de continuidad de sus servicios; en este sentido, se observa en las tablas 4 y 8 que el Área de Planificación y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, respectivamente, optaron por utilizar una metodología propia, por ende, su plan -en ejecución- contempla elementos adicionales a los solicitados.

**Tabla 4. Plan de continuidad de servicios formulados por Apeuna al sistema SIGESA en lo relacionado al proceso de planificación**

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Sigesa: proceso de planificación	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Apeuna	Todos los servicios brindados bajo la modalidad presencial	Comunicarse a la brevedad con la jefatura inmediata, para la coordinación y estrategia de trabajo, ya sea desde el sitio donde habitualmente realiza teletrabajo en los días correspondientes o según se convenga. En caso de que la jefatura inmediata se encuentre de vacaciones, coordinar con la dirección de Apeuna lo pertinente. Continuamente debe portar la computadora portátil asignada.	Personal de Apeuna	Tiempo condicionado por la distancia y el medio de transporte utilizado para llegar al nuevo sitio donde realiza teletrabajo.
	Corte de fluido eléctrico en el sitio principal	Apeuna	Afectación del servicio de internet, telefonía IP, los conmutadores de red (switch) y la	Si cuenta con una UPS en el sitio principal, debe conectar el Teléfono IP, el conmutador y su computadora personal a	Personal de Apeuna	El tiempo está condicionado por el tipo de afectación y si es a nivel interno o

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
			posibilidad de carga de su computadora personal	este equipo; dado que en caso de un corte del fluido eléctrico los equipos no sean afectados por picos de voltaje, lo cual a la vez puede evitar una posible pérdida de datos de su computadora personal. Si no se cuenta con una UPS en la medida de lo posible se debe compartir las UPS entre varios colaboradores del área de trabajo para garantizar que todos los colaboradores de Apeuna cuenten con esta protección.		externo del sitio principal, por lo cual no se puede brindar un tiempo estimado de reparación.
	Corte de fluido eléctrico en el sitio alterno.	Apeuna	Afectación del servicio de internet, Telefonía (dependiendo del tipo de tecnología) y la posibilidad de carga de su	Si cuenta con una UPS en el sitio alterno, debe conectar el Modem y su computadora personal, en caso de un corte de fluido eléctrico los equipos no sean afectados por picos	Personal de Apeuna	El tiempo está condicionado por el tipo de afectación y si es a nivel interno o externo del sitio principal, por lo

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
			computadora personal.	de voltaje, además de evitar una posible pérdida de datos, en caso de poseer problemas de carga de su computadora personal. En caso de averías o variaciones en el fluido eléctrico debe informar inmediatamente a la jefatura para que se tomen las medidas correspondientes.		cual no se puede brindar un tiempo estimado de reparación.
	Afectación del servicio de Internet en el sitio principal.	Apeuna	Telefonía IP, internet por ethernet y wifi, Sistemas informáticos Institucionales, acceso a las facilidades en la nube (correo electrónico, entre otros), y comunicación con otros recursos	En caso de que el informático no se encuentre en el sitio principal, debe informarle para comenzar a realizar las pruebas correspondientes. En Caso de presentarse una afectación a nivel General, los distintos equipos de atención de DTIC, trabajaran en la	Personal de Apeuna	El tiempo está condicionado por el tipo de afectación y si es solo un usuario, todo el departamento, o una afectación general, por lo cual no se puede brindar un tiempo

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
			informáticos como impresoras.	solución del problema. Ellos son los encargados de informar, por los canales de comunicación oficiales, los avances, así como el tiempo de restablecimiento del servicio.		estimado de reparación.
	Afectación del servicio de Internet en el alternativo.	Apeuna	Dependerá de los servicios contratados por medio de internet.	En caso de una avería o presentar problemas de inestabilidad, o velocidad debe informar a la jefatura para que se tomen las medidas correspondientes. Debe llamar a su ISP para intentar solucionar la avería, en caso de ser un problema general en la zona solicitar un reporte por medio de correo electrónico a su ISP.	Personal de Apeuna	El tiempo está condicionado por el tipo de afectación y si es una afectación en el sitio alternativo, o una afectación a nivel general, por lo cual no se puede brindar un tiempo estimado de reparación.
	Problemas con los sistemas	Apeuna	Clave Unificada, Banner, Correo	Comunicar inmediatamente al		El tiempo de reparación de

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
	informáticos Institucionales (Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos)		Electrónico y MS Office	informático de APEUNA el inconveniente presentando con la clave en especifica, para que le pueda colaborar con la solución del problema, en caso de no disponer del recurso informático, por vacaciones incapacidad o capacitación, guiarse con los videos de cambio de clave para los sistemas informáticos	Personal de Apeuna	recuperar el acceso a los sistemas informáticos no debe ser mayor a 30 minutos.
			SIGESA, AGDe, BANNER, SPPI, Repositorio Institucional, entre otros.	En caso de una caída de algún Sistema Informático institucional, los distintos equipos de atención de DTIC, trabajaran en la solución del problema. Ellos son los encargados de informar, por los canales de comunicación oficiales, los avances, así como el tiempo de		El tiempo de restablecimiento del Sistema está condicionado, a diversos factores, ya que puede involucrar, proveedores o empresas que administran plataformas

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				restablecimiento del servicio.		institucionales, por lo cual no se puede brindar un tiempo estimado de reparación
			Sitio web de APEUNA, Portal de Transparencia, Portal de datos Abiertos, entre otros.	En caso de una caída de los Sitios Web institucionales, los distintos equipos de atención de DTIC, trabajaran en la solución del problema. Ellos son los encargados de informar, por los canales de comunicación oficiales, los avances, así como el tiempo de restablecimiento del servicio, en caso de ser un evento asilado, que presente la caída de un Sitio web, administrado por APEUNA, comunicar al Informático de APEUNA el inconveniente.		El tiempo de restablecimiento de los Sitios Web institucionales está condicionado, a diversos factores, ya que puede involucrar, distintas áreas que administran plataformas institucionales, por lo cual no se puede brindar un tiempo estimado de reparación.

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
	Caída de Plataformas en la Nube	Apeuna	Correo Electrónico, Sistemas de Almacenamiento (Google Drive, OneDrive), Plataformas de comunicación (Ms Teams, Zoom, Google Meet).	En caso de una caída de alguna Plataforma en la nube, La Universidad Nacional no posee control del funcionamiento de estas plataformas, en caso de una avería a nivel general, se puede consultar los siguientes enlaces: • Correo electrónico • Sistemas de Almacenamiento: Google Drive y OneDrive • Plataformas de comunicación: Zoom, Ms Teams y Google Meet	Personal de Apeuna	El tiempo de restablecimiento de la Plataforma está condicionado, a diversos factores, ya que puede involucrar, proveedores o empresas que administran plataformas en la nube, por lo cual no se puede brindar un tiempo estimado de reparación.
	Problemas con periféricos	Apeuna	Teclado, ratón, parlantes, entre otros	Comunicar inmediatamente al informático de APEUNA el inconveniente presentando, para comenzar a realizar las pruebas correspondientes,	Personal de Apeuna	El tiempo de reparación de un periférico no debe ser mayor a 30 minutos.

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				en caso de no disponer del recurso informático, por vacaciones incapacidad o capacitación, coordinar con la Asistente Administrativa, en caso de poseer periféricos de respaldo, reemplazar inmediatamente		
	Instalación o configuración de impresoras	Apeuna	Impresoras de APEUNA, Samsung y HP	En caso de requerir la instalación las impresoras, comunicar al informático de APEUNA, para que este realice la instalación, en caso de no disponer del recurso informático, por vacaciones incapacidad o capacitación, dejar planteada la solicitud mediante la jefatura inmediata para valorar buscar apoyo en el CGI o programar la atención	Personal de Apeuna	El tiempo de instalación no debe ser mayor a 30 minutos.

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				cuando el informático regrese a su labor.		
	Problemas con Impresoras	Apeuna	Impresoras de APEUNA, Samsung y HP	En caso de presentar inconvenientes con las Impresoras de APEUNA, comunicar al Informático el inconveniente presentando, para comenzar a realizar las pruebas correspondientes, en caso de no disponer del recurso informático, por vacaciones incapacidad o capacitación, dejar planteada la solicitud mediante la jefatura inmediata para valorar buscar apoyo en el CGI o programar la atención cuando el informático regrese a su labor.	Personal de Apeuna	El tiempo de solución del inconveniente no debe ser mayor a 30 minutos.

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
	Instalación de software de Terceros	Apeuna	Firma Digital, PDF24, PeaZip, Drivers, software de Impresoras, Adobe, Anydesk, entre otros	En caso de requerir la instalación de software de terceros, comunicar al informático de APEUNA, cual software necesita, para este realice la instalación, en caso de no disponer del recurso informático, por vacaciones incapacidad o capacitación, dejar planteada la solicitud mediante la jefatura inmediata para valorar buscar apoyo en el CGI o programar la atención cuando el informático regrese a su labor.	Personal de Apeuna	El tiempo de la instalación no debe ser mayor a una hora
	Problemas con software de Terceros	Apeuna	Firma Digital, PDF24, PeaZip, Drivers, software de Impresoras, Adobe, entre otros.	Si presenta inconvenientes, utilizar software de terceros, comunicar al informático de APEUNA el inconveniente presentando, para	Personal de Apeuna	El tiempo de solución no debe ser mayor a una hora.

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				comenzar a realizar las pruebas correspondientes, en caso de no disponer del recurso informático, por vacaciones incapacidad o capacitación, dejar planteada la solicitud mediante la jefatura inmediata para valorar buscar apoyo en el CGI o programar la atención cuando el informático regrese a su labor.		
	Problemas con el hardware de la computadora portátil.	Apeuna	Encendido de la computadora portátil, batería, pantalla, puertos USB, entre otros.	Si presenta inconvenientes, con el hardware de su computadora portátil a nivel general, comunicar inmediatamente al informático de APEUNA el inconveniente presentando, para comenzar a realizar las pruebas correspondientes, en caso de no disponer del	Personal de Apeuna	El tiempo está condicionado por el tipo de afectación, si el equipo está en garantía, se debe iniciar el proceso para hacer valer la garantía, en caso de no poseer garantía,

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				recurso informático, por vacaciones incapacidad o capacitación, informar al coordinador de su departamento, para asignarle una computadora.		comenzar a brindar mantenimiento, compra de repuestos entre otros, por lo cual no se puede brindar un tiempo estimado de reparación.
	Problemas para acceder a la información de los sistemas de almacenamiento en la nube.	Apeuna	Información almacenada en Google Drive, OneDrive	En caso de poseer inconvenientes para acceder a la información laboral almacenada en repositorios en la nube, debe acceder al respaldo, que posea alojado en su computadora personal o en otro sistema de almacenamiento, puede ver el video para realizar un respaldo.	Personal de Apeuna	El tiempo de solución del inconveniente no debe ser mayor a 30 minutos.

Fuente: transcripción de los archivos de la herramienta SEVRI en "Google Drive", digitada por los equipos de enlace y validada por Apeuna. Oficio UNA-APEUNA-OFIC-156-2023 del 24 de mayo del 2023,

**Tabla 5. Plan de continuidad de servicios formulados por el Programa Desarrollo de Recursos Humanos al sistema SIGESA y los procesos de recursos humanos**

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Sistema SIGESA: atracción y dotación del talento humano	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Recursos Humanos	Concursos internos e inscripciones	Respaldo digital de documentos	Profesionales Analistas de ADTH	Implementado
				Elaboración de formularios	Profesionales Analistas de ADTH	Implementado
				Elaboración de matrices manuales	Profesionales Analistas de ADTH	Implementado
			Concursos externos	Respaldo digital de documentos	Profesionales Analistas de ADTH	Implementado
				Elaboración de formularios	Profesionales Analistas de ADTH	Implementado
				Elaboración de matrices manuales	Profesionales Analistas de ADTH	Implementado
Sistema SIGESA:			Integra la lista de participantes que aprobaron	Profesional Analista	Se gestiona en los siguientes 30	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
formación y actualización del talento humano			Emisión de certificados de capacitación	el curso, con la información requerida, para elaboración de certificados.		días hábiles a la finalización de la actividad formativa (puede variar si la actividad es impartida por el equipo AFATH o gestionada por el AFATH)
				Asigna consecutivo de tomo, folio y asiento para cada certificado.	Técnico Servicios Secretariales	Se gestiona en los siguientes seis meses, a partir del momento en que se recibe la lista de aprobación de un curso
				Gestiona la adquisición de papel y tinta para impresión de certificados.	Técnico Servicios Secretariales	
				Realiza la impresión de certificados	Técnico Servicios Secretariales	
				Coordina el trámite de firma de certificados en forma manual por parte de (VADM, Dirección PDRH u otras	Técnico Servicios Secretariales	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				instancias según sea requerido)		
				Realiza la comunicación de entrega de certificados en físico a las personas funcionarias en un plazo determinado y según tipo de actividad formativa.	Técnico Servicios Secretariales	
				Registra la entrega física de certificados a las personas funcionarias.	Técnico Servicios Secretariales	Según lo consignado en tabla de plazos para el resguardo y entrega física de certificados
				Resguarda los certificados que no han sido retirados por las personas funcionarias, según tabla de plazos.	Técnico Servicios Secretariales	
Sistema SIGESA: Gestión de riesgos laborales			Reporte de casos de accidente laboral al INS	Mantiene activos los usuarios del sistema del INS de cada uno de los funcionarios del Área para que los reportes puedan generarse a distancia	Profesional Especialista / Jefe de Área	Actividad permanente

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Sistema SIGESA: atracción y dotación del talento humano	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos	Recursos Humanos	Concursos internos e inscripciones	Conformación de Expedientes físicos	Profesionales Analistas de ADTH	Implementado
				Elaboración manual de matrices	Profesionales Analistas de ADTH	Implementado
				Elaboración de formularios	Profesionales Analistas de ADTH	Implementado
Sistema SIGESA: atracción y dotación del talento humano			Concursos externos	Conformación de Expedientes físicos	Profesionales Analistas de ADTH	Implementado
				Elaboración manual de matrices	Profesionales Analistas de ADTH	Implementado
				Elaboración de formularios	Profesionales Analistas de ADTH	Implementado
	Solicitudes de personal	Respaldo digital de registros de elegibles	Profesionales Asistencial de ADTH	Implementado		
Elaboración de formularios de solicitudes de personal		Profesionales Asistencial de ADTH	Implementado			

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Sistema SIGESA: formación y actualización del talento humano			Actualización del catálogo de cursos de capacitación en el módulo de "persona general", sistema de gestión administrativa (SIGESA).	Descarga periódica de archivos de catálogos de cursos de capacitación y de Unidades Formativas de Personal General-SIGESA.	Profesional Analista	Descarga mensual de los catálogos de cursos de capacitación y unidades formativas de Persona General-SIGESA
				Diseño y revisión de formulario para solicitar al AFATH por parte de la persona funcionaria, la creación de código de curso de capacitación en Persona General (SIGESA)	Profesional Analista/Profesional Especialista	Solicitud anual de diseño o actualización del formulario
				Diseño y revisión de formulario de respuesta para documentar desde AFATH la creación de código de curso de capacitación en Persona General (SIGESA) solicitada por la persona funcionaria	Profesional Analista/Profesional Especialista	Solicitud anual de diseño o actualización del formulario

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Recepción física de solicitudes de apertura de códigos de capacitación en el catálogo de Persona Gral-SIGESA por parte de las personas funcionarias con anexo del certificado y programa/contenido del curso, para traslado a profesional analista.	Técnico en Servicios Secretariales	Anual, acorde con los requerimientos de la población laboral de la UNA
				Consulta manual de Compendio de Perfiles de cargo de las personas que solicitan creación de códigos de curso y presentan certificado de capacitación con el programa/contenido adjunto.	Profesional Analista	Se gestiona en 5 días hábiles a partir del recibo del formulario de solicitud
				Verificación manual de existencia de código de curso y/o creación de código de curso a partir del análisis realizado (perfil, contenido y características de certificado de capacitación	Profesional Analista	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				presentado), acorde con "Instructivo de inclusión de cursos en persona general"		
				Actualización de matriz que permite sistematizar la creación de códigos de cursos de capacitación (consecutivo de códigos)	Profesional Analista	
				Elaboración y firma física de respuesta de creación de código de curso de capacitación según solicitud de persona funcionaria	Profesional Analista/Profesional Especialista	
				Archivo físico de solicitudes y formularios de respuesta de creación de códigos de cursos de capacitación	Técnico en Servicios Secretariales	
Sistema SIGESA: Gestión del			Informes de gestión del desempeño y capacitación	Documentar las acciones emprendidas por el AFATH en las fases de planificación, seguimiento, evaluación y realimentación de Gestión	Profesional Analista /Profesional Especialista	Se gestiona en un plazo de seis meses, una vez finalizado cada ciclo/proceso

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Desempeño y Capacitación				del Desempeño, a través de uso de Word, Excel, Bases de Datos u otros para integrar informes.		de Gestión del Desempeño en la población administrativa
				Documentar las acciones emprendidas por el AFATH en las fases de diseño, desarrollo, ejecución y evaluación de las actividades formativas ejecutadas en un período, según Plan de Capacitación, a través de uso de Word, Excel, Bases de Datos u otros para integrar informes.	Profesional Analista /Profesional Especialista	Se gestiona en un plazo de cuatro meses, una vez finalizado el Plan de Capacitación del período.
				Archivo físico de la documentación	Técnico Servicios Secretariales	Un mes posterior a la comunicación de informes
			Aplicación de las fases de gestión del desempeño (planificación, seguimiento,	Conformación manual de lista de participantes en la evaluación del desempeño del período a través de la coordinación con cada Unidad Ejecutora y previa	Profesional Analista/ Superior Jerárquico y/o Jefatura Inmediata en cada Unidad Ejecutora	Anual

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
			evaluación, realimentación)	consulta manual de plazos de nombramiento y movimientos de personal.		
				Conformación manual de mallas de evaluación en cada Unidad Ejecutora según participantes del proceso en el período.	Profesional Analista/ Superior Jerárquico y/o Jefatura Inmediata en cada Unidad Ejecutora	
				Impresión e integración de instrumentos físicos por Unidad Ejecutora, para evaluar el desempeño de las personas funcionarias, según estrato y nivel	Profesional Analista/Técnico Servicios Secretariales	
				Comunicación y coordinación con superiores jerárquicos y jefaturas inmediatas de cada UE para la entrega de instrumentos de evaluación	Profesional Analista/Técnico Servicios Secretariales	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Traslado, entrega y confirmación de recibo de los instrumentos de desempeño, a Superiores Jerárquicos y Jefaturas en cada Unidad Ejecutora	Profesional Analista/Técnico Servicios Secretariales	
				Recolección de instrumentos de desempeño aplicados en cada Unidad Ejecutora	Profesional Analista	
				Integración, sistematización y cálculo del conjunto de instrumentos de desempeño aplicados en cada Unidad Ejecutora.	Profesional Analista	
				Registro de resultados obtenidos de los instrumentos de desempeño aplicados en cada Unidad Ejecutora	Profesional Analista	Se gestiona en el plazo de 6 meses posterior a la sistematización de resultados de desempeño
				Ajuste del formato de reporte de resultados de desempeño (simplificación)	Profesional Analista	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Elaboración de reporte de resultados de cada persona evaluada por Unidad Ejecutora	Profesional Analista	
				Impresión e integración de reportes para envío a Superior Jerárquico y/o jefatura de cada Unidad Ejecutora, para la comunicación de resultados	Profesional Analista/Técnico Servicios Secretariales	
				Recolección de Planes de Mejora aplicados a las personas funcionarias en cada Unidad Ejecutora	Profesional Analista/Técnico Servicios Secretariales	
				Seguimiento al cumplimiento de planes de mejora del período en cada Unidad Ejecutora	Profesional Analista	
				Archivo físico de la documentación	Técnico Servicios Secretariales	Seis meses posteriores al cierre del proceso

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Sistema SIGESA: formación y actualización del talento humano			Validación técnica de la capacitación recibida por el personal administrativo para reconocimiento de los factores I y II de carrera	Elaboración de formulario físico de respuesta del análisis de AFATH y coordinación de condiciones de participación (entrega física de certificados de capacitación con su respectivo contenido)	Profesional Analista /Profesional Especialista	Anual, según los plazos acordados para el período con la COCAD
				Atención de formularios físicos remitidos por COCAD para análisis de validación, pertinencia clasificación.	Profesional Analista /Profesional Especialista	
				Consulta manual de nombramiento activo de la persona solicitante, según registros de ARG1	Profesional Analista	
				Consulta manual de Compendio de Perfiles de cargo de las personas que presentaron formulario	Profesional Analista	
				Llenado manual de formulario de respuesta del análisis realizado por AFATH y	Profesional Analista	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				documentación de respuesta para archivo		
				Revisión y firma de formularios	Profesional Especialista	
				Integración de formularios físicos del período, remisión a COCAD y recibo de entrega.	Profesional Analista/Técnico Servicios Secretariales	
				Atención de consultas de formularios de respuesta remitidos y ampliación de respuesta según sea requerido, previa revisión manual de cada caso	Profesional Analista/Profesional Especialista/ Técnico Servicios Secretariales	
				Archivo físico de documentación	Técnico Servicios Secretariales	Cuatro meses posteriores al cierre del proceso
			Validación técnica del cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de	Recepción física de formulario de solicitud de permiso de estudio con sus respectivos anexos (carta de solicitud de la persona funcionaria, carta de la	Técnico Servicios Secretariales/Profesional Analista	Anual

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
			permisos de estudio	Institución Educativa, constancia de notas obtenidas, otros), para traslado al profesional que lo atiende		
				Revisión de documentación presentada acorde con el Reglamento de Permisos	Profesional Analista	Se gestiona en el transcurso de 5 días hábiles a partir de la recepción del documento
				Llenado físico de formulario de respuesta de validación o no de permiso de estudio otorgado por Superior Jerárquico de Unidad Ejecutora	Profesional Analista	
				Revisión y firma de formulario de respuesta	Profesional Especialista	
				Envío físico de formulario de respuesta a Superior Jerárquico de Unidad Ejecutora	Profesional Analista/Técnico en Servicios Secretariales	Se gestiona en 8 días hábiles a partir de la entrega del documento al AFATH

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Archivo físico de documentación	Técnico Servicios Secretariales	Un mes posterior a la entrega del formulario de respuesta
			Criterio técnico sobre actividad formativa	Recepción física de formulario de validación técnica de actividad formativa con el anexo del programa de curso, para traslado al profesional que lo atiende.	Técnico Servicios Secretariales/Profesional Analista	Anual (se gestiona a través de todo el período laboral)
				Revisión de documentación presentada acorde con el "Instructivo de validación técnica de actividad formativa", UNA-PDRH-INST-041-2021 vigente.	Profesional Analista	Se gestiona en el transcurso de 5 días hábiles a partir de la recepción del documento
				Consulta manual de nombramiento activo de la persona solicitante según registros de ARG	Profesional Analista	
				Consulta manual de Compendio de Perfiles de	Profesional Analista	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				cargo de las personas que presentaron formulario		
				Llenado físico de formulario de respuesta de validación técnica de actividad formativa para financiamiento institucional	Profesional Analista	
				Revisión y firma de formulario de respuesta	Profesional Especialista	
				Envío físico o entrega en plataforma, de formulario de respuesta a Superior Jerárquico de Unidad Ejecutora con documentación de recibo	Profesional Analista/Técnico en Servicios Secretariales	
				Archivo físico de documentación	Técnico Servicios Secretariales	Un mes posterior a la entrega del formulario de respuesta

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
			Capacitación coordinada e impartida por AFATH-PDRH	Diseña y revisa programa de actividad(es) formativa(s) impartida(s) por AFATH según Plan Anual de Capacitación	Profesional Analista/Profesional Especialista	Anual, se gestiona según se van atendiendo las actividades formativas planificadas en el período
				Diseña y revisa material para actividad(es) formativa(s) impartida(s) por AFATH incluyendo lista de asistencia y formulario de evaluación de AF.	Profesional Analista/Profesional Especialista	
				Coordina reuniones para la contratación de servicios de capacitación interna o externa a la UNA.	Profesional Analista/Profesional Especialista	
				Solicita la gestión de traslado de presupuesto para contratación de servicios de capacitación a la Dirección del PDRH	Profesional Especialista	
				Revisa programas de capacitación y material diseñado por instancias o facilitadores contratados	Profesional Analista/Profesional Especialista	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				para ejecutar actividad(es) formativa(s) según Plan de Capacitación		
				Coordina las salas de capacitación, aulas o auditorios en la UNA según corresponda, para la ejecución de actividades de capacitación de tipo presencial	Profesional Analista /Técnico Servicios Secretariales	
				Elabora, imprime y firma las convocatorias físicas a las diferentes actividades formativas según población meta	Profesional Analista /Técnico Servicios Secretariales	
				Imprime listas de asistencia y formularios de evaluación, según actividades programadas	Profesional Analista /Técnico Servicios Secretariales	
				Envía o entrega en plataforma de servicios las convocatorias y se	Técnico en Servicios Secretariales	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				documenta la confirmación de recibo.		
				Da seguimiento por oficio físico por parte de las unidades, con el nombre de los funcionarios que participarán.	Profesional Analista /Técnico Servicios Secretariales	
				Coordina el uso de plataformas tecnológicas para diseño de cursos en modalidad virtual sincrónica, asincrónica, autogestionada, según corresponda	Profesional Analista	
				Diseña y revisa material didáctico y para mediar el aprendizaje en aula virtual/plataformas tecnológicas cuando corresponda.	Profesional Analista/Profesional Especialista	
				Ejecuta actividad formativa impartida por AFATH en la cual se aplica lista de	Profesional Analista	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				asistencia y formulario de evaluación.		
				Ejecuta la actividad formativa contratada por AFATH, en la cual se aplica lista de asistencia y formulario de evaluación.	Profesional Analista/ Instancia contratada	
				Recibe documentos y evidencias de justificación de ausencia a las actividades formativas por parte de las personas funcionarias participantes	Profesional Analista	En 5 días hábiles de la ejecución de sesión de actividad formativa
				Recibe el informe final de actividad formativa de la instancia contratada para la revisión y/o aprobación cuando corresponda. Este informe incluye listas de asistencia y lista de participantes que aprobaron el curso	Profesional Analista/Profesional Especialista	En un plazo máximo de 1 mes calendario posterior a ejecución del tipo de actividad formativa

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Elabora lista de participantes de actividades impartidas por AFATH que aprueban el curso, para elaboración de certificados	Profesional Analista	En 10 días hábiles de término de la actividad formativa
				Envía informe físico con listas de asistencia, listas de participantes que aprueban el curso y lista de personas que no participaron con o sin justificación, ante la Junta de Becas para aplicación del Acuerdo 2-2019 y se documenta confirmación de recibo.	Profesional Analista /Técnico Servicios Secretariales	
				Traslada a la secretaria las listas de participantes que aprobaron actividades formativas impartidas por AFATH así como de las instancias contratadas, para diseño de certificados, cuando corresponda.	Profesional Analista /Técnico Servicios Secretariales	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Actualiza la matriz de sistematización de actividades formativas ejecutadas en el período según Plan de Capacitación	Profesional Analista	En 1 mes calendario al término de la actividad formativa
				Integra las evaluaciones realizadas de cada actividad formativa ejecutada y se analizan para detectar y documentar mejoras	Profesional Analista	
				Integra un expediente físico de cada actividad formativa ejecutada y se traslada a la secretaria para el archivo físico según corresponda	Profesional Analista /Técnico Servicios Secretariales	
Sistema SIGESA: Remuneración			Generación de planilla institucional	Respalda los trabajos en la nube, todo lo que se trabaja en el área se mantiene en archivos en la nube que son de utilización en cualquier parte con el usuario y contraseña unificada	Técnico Especializado en Desarrollo Humano Administrador /a Remuneración Salarial	Implementado

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Sistema SIGESA: Registros laborales			Pago de planilla salarial	Crea respaldo de la planilla ordinaria de adelanto y fin de mes	Coordinador ARGI - Remuneración y Jefatura ARGI	Junio 2024
				Crea respaldo de solicitudes de pago - Bancos	Coordinador ARGI - Remuneración y Jefatura ARGI	Junio 2024
			Constancias	Respaldo de trabajo se mantienen en archivos en la nube que son de uso en cualquier parte con el usuario, contraseña unificada	Técnico Especializado en Desarrollo Humano Administrador /a Remuneración Salarial	Diciembre 2023
				Digitalización de expedientes físicos de Personal, en servidores en la nube	Profesional Asistencial en Servicios Administrativos Archivista	Diciembre 2026
				Elabora constancias manuales contra expedientes de personal físicos o digitalizados	Técnico Especializado en Desarrollo Humano Administrador /a Remuneración Salarial	Actividad Permanente

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
			Constancia de funciones según perfiles de cargos: (generada de forma manual)	Elabora constancias manuales contra expedientes de personal físicos o digitalizados	Técnico Analista en Desarrollo Humano AOTCVC	Actividad Permanente
Sistema SIGESA: Gestión de riesgos laborales			Reporte de casos de accidente laboral al INS	Mantener una carpeta con al menos 5 copias de todos los formularios de reporte de casos (en papel)	Profesional Asistencial en Desarrollo Humano, Salud Laboral	Actividad permanente
				Mantener una carpeta digital con todos los formularios requeridos para el reporte de casos (en digital)	Profesional Asistencial en Desarrollo Humano, Salud Laboral	Actividad permanente
Sistema SIGESA: Organización del Trabajo, Clasificación y Valoración de Puestos			Informes del personal nombrado en cargos profesionales y cumplimiento de colegiatura	Consultar los respaldos de los listados de personal activo, así como los expedientes de personal y las páginas de los Colegios Profesionales, según corresponda.	Profesional Analista en Desarrollo Humano	Junio de 2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
			Escenarios y proyecciones salariales	Respaldo en la nube de las escalas las salariales de la UNA	Profesional Analista en Desarrollo Humano	Implementado
			Criterio técnico sobre asignación y conversión de plazas administrativas	Generar un respaldo de todos los informes de asignación y conversión de plazas en la nube.	Técnico Asistencial en Servicios Secretariales	Junio de 2024
				Solicitar información de la estructura organizativa y ocupacional en formato físico a las unidades ejecutoras.	Profesional Analista en Desarrollo Humano	
				Elaboración en físico del criterio de asignación y conversión de plazas.	Profesional Analista en Desarrollo Humano	
				Despacho en físico del criterio técnico	Técnico Asistencial en Servicios Secretariales	
			Criterio técnico para determinar la sustitución por vacaciones	Solicitar información de la estructura organizativa y ocupacional a las unidades ejecutoras.	Profesional Analista en Desarrollo Humano	Junio de 2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Solicitar al Programa de Gestión Financiero el aval de la incidencia presupuestaria	Profesional Analista en Desarrollo Humano	
				Emitir el criterio técnico según la información aportada por la unidad solicitante	Profesional Analista en Desarrollo Humano	
				Despacho en físico del criterio técnico	Técnico Asistencial en Servicios Secretariales	
			Verificación de cumplimiento de requisitos para el ingreso al régimen de dedicación exclusiva administrativa	Solicitar a la persona funcionaria original y copia en físico del título universitario.	Profesional Analista en Desarrollo Humano	Junio de 2024
				Consultar los respaldos de los listados de personal activo para verificar el nombramiento de la persona funcionaria.	Profesional Analista en Desarrollo Humano	
				Consultar la jurisprudencia de la Procuraduría General de la República, Contraloría General de la República y Colegios Profesionales sobre la profesión que posee la	Profesional Analista en Desarrollo Humano	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				persona solicitante para determinar si esta es liberal.		
				Emitir el criterio en físico	Profesional Analista en Desarrollo Humano	
				Despacho en físico del criterio técnico	Técnico Asistencial en Servicios Secretariales	

Fuente: transcripción de los archivos de la herramienta SEVRI en "Google Drive", digitada por los equipos de enlace y validada por Apeuna. Oficio UNA-PDRH-OFIC-666-2023 del 30 de noviembre del 2023.

**Tabla 6. Plan de continuidad de servicios formulados por la Proveduría Institucional al sistema SIGESA en lo relacionado al proceso de proveeduría**

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
SIGESA: Adquisición de recursos materiales,	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Proveduría Institucional	Todos	Elaborar un plan de comunicación (incluye coordinaciones con autoridades y otras instancias, elaboración de plantillas, comunicación a contratistas y proveedores,	Ivannia Bolaños Vargas	30/11/2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
servicios e infraestructura.				comunicación de inicio y fin de cambios ante el evento, entre otros)		
				Aprobar un plan de comunicación	Dirección y jefaturas	30/11/2024
				Definir una estrategia de respaldo de la información y los equipos	Dirección y jefaturas	30/11/2024
				Planear la estrategia para realizar simulacros	Ivannia Bolaños Vargas	30/11/2024
				Realizar simulacros	Dirección Proveeduría Institucional	30/11/2025
				Instruir al personal la aplicación del protocolo de teletrabajo	Dirección Proveeduría Institucional	Día del evento
	Imposibilidad de utilizar los sistemas			Elaborar una versión alternativa de los procedimientos actuales, eliminando la posibilidad del uso de sistemas internos.	Ivannia Bolaños Vargas	30/11/2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
	informáticos estratégicos			Identificar la necesidad de nuevos requerimientos para los procedimientos alternativos, tales como: respaldo de datos, confección de formularios, creaciones de sistemas alternos u otros.	Ivannia Bolaños Vargas	30/11/2024
	informáticos estratégicos			Elaborar un plan de comunicación (incluye coordinaciones con autoridades y otras instancias, elaboración de plantillas, comunicación a contratistas y proveedores, comunicación de inicio y fin de cambios ante el evento, entre otros)	Ivannia Bolaños Vargas	30/11/2024
	informáticos estratégicos			Aprobar los procedimientos alternativos	Dirección y jefaturas	30/11/2025
	informáticos estratégicos			Aprobar un plan de comunicación	Dirección y jefaturas	30/11/2025

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Implementar soluciones a los requerimientos identificados para el funcionamiento de los procedimientos alternativos	Dirección Proveeduría Institucional	30/11/2025
				Instruir al personal la aplicación de los procedimientos alternativos	Dirección Proveeduría Institucional	Día del evento
				Ejecutar el plan de comunicación	Dirección Proveeduría Institucional	Día del evento

Fuente: transcripción de los archivos de la herramienta SEVRI en "Google Drive", digitada por los equipos de enlace y validada por Apeuna. Oficio UNA-PI-OFIC- 026- 2024 del 25 de enero de 2024.

**Tabla 7. Plan de continuidad de servicios formulados el Programa de Gestión Financiera al sistema SIGESA en lo relacionado al proceso de gestión financiera**

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
SIGESA: Formulación del Presupuesto	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Programa de Gestión Financiera	Todos los servicios del Programa de Gestión Financiera	Elaborar protocolos de comunicación que permita al equipo mantenerse en contacto de manera remota (incluye coordinaciones con autoridades y otras instancias, elaboración de plantillas y subirlas a un sitio web que pueda ser accesado por la comunidad universitaria, comunicación a unidades ejecutoras)	Gustavo Téllez Arias	30/11/2024
				Aprobar el plan de comunicación	Dirección y jefaturas	30/11/2024
				Documentar procesos y procedimientos, además de realizar las actualizaciones pertinentes cuando los procesos varían	Gustavo Téllez Arias	30/11/2024
				Capacitación del Personal sobre cómo utilizar recursos alternativos y seguir los procedimientos de manera remota en caso de no	Gustavo Téllez Arias	30/11/2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				poder acceder a las instalaciones y equipos institucionales		
				Realizar pruebas y simulacros en los cuales se incluya instancias externas al PGF, participantes del proceso de formulación Presupuestaria.	Dirección Programa de Gestión Financiera	30/11/2024
				Aplicar protocolo de Teletrabajo para los funcionarios del PGF	Dirección Programa de Gestión Financiera	Día del evento
				Ejecutar los diferentes procesos mediante comunicación remota (teletrabajo), equipos alternativos	Equipo AAPP	Día del evento
	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos			Elaborar una versión alternativa de los procedimientos atinentes al proceso de Formulación Presupuestaria considerando que no se puede ingresar a los sistemas informáticos institucionales	Gustavo Téllez Arias	30/11/2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Desarrollar los formularios y demás necesidades propias que se deriven de los procedimientos alternativos sin considerar el uso de sistemas informáticos institucionales. (Formularios relativos al Presupuesto de Ingresos, Presupuesto Laboral, Presupuesto Operativo, Presupuesto de Inversión, los cuales deben cumplir con los mismos campos presentes en el sistema institucional de forma que la información pueda ser cargada una vez se restablezcan los sistemas)	Gustavo Téllez Arias	30/11/2024
				Capacitar al Personal tanto interno del PGF como usuarios externos, sobre el uso de Procedimientos alternativos	Gustavo Téllez Arias	30/11/2024
				Elaborar un plan de comunicación (incluye coordinaciones con autoridades y otras instancias, elaboración de plantillas y subirlas a un sitio web	Gustavo Téllez Arias	30/11/2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				que pueda ser accesado por la comunidad universitaria, comunicación a unidades ejecutoras)		
				Aprobar los procedimientos alternativos	Dirección y jefaturas	30/11/2024
				Aprobar el plan de comunicación	Dirección y jefaturas	30/11/2024
				Implementar el uso de formularios a los requerimientos identificados para el funcionamiento de los procedimientos alternativos	Dirección Programa de Gestión Financiera	30/11/2024
				Instruir al personal la aplicación de los procedimientos alternativos	Dirección Programa de Gestión Financiera	Día del evento
				Ejecutar el plan de comunicación	Dirección Programa de Gestión Financiera	Día del evento

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
SIGESA: Procesos de Tesorería	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Programa de Gestión Financiera	Todos los servicios del Programa de Gestión Financiera	Implementar el uso de respaldos de información para los diferentes procesos de la Sección de Tesorería en medios externos (llaves mayas, discos duros externos, One Drive, Google Drive)	Equipo de trabajo Sección de Tesorería	Inmediato
				Aprobar el plan de comunicación sobre procesos que se ejecutaran de manera remota durante el evento	Dirección y jefaturas	30/11/2024
				Definir una estrategia de respaldo de la información y los equipos	Dirección y jefaturas	30/11/2024
				Realizar simulacros	Dirección Programa de Gestión Financiera	30/11/2025
				Aplicar protocolo de Teletrabajo para los funcionarios del PGF	Dirección Programa de Gestión Financiera	Día del evento

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Ejecutar los procesos de Tesorería (Pagos por conectividad, nominas estudiantiles, cierres de cajas, cuentas por cobrar, entre otros) mediante comunicación remota (teletrabajo)	Dirección Programa de Gestión Financiera	Día del evento
	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos			Implementar el uso de respaldos de información para los diferentes procesos de la Sección de Tesorería en medios externos (llaves maya, discos duros externos, One Drive, google drive)	Equipo de trabajo Sección de Tesorería	30/11/2024
				Desarrollar controles manuales de los pagos realizados a proveedores, de las transferencias diarias, pagos de liquidaciones, etc enviar vía mensaje WhatsApp las boletas de retención, coordinar con las diferentes áreas para dar el servicio cliente en cuanto a consultas de pagos y revisión de facturas, recibos	Disney López Arias	30/11/2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Solicitar a los bancos archivos excel con los detalles de movimientos	Luis Fernando Ureña	Inmediato
				Realizar simulacros	Dirección Programa de Gestión Financiera	30/11/2024
				Instruir al Personal para la aplicación de los Procesos alternativos manuales	Dirección Programa de Gestión Financiera	Día del evento
				Ejecutar los protocolos de Procesos alternativos para el registro de los diversos trámites	Equipo de trabajo Sección de Tesorería	Día del evento
Dirección Programa de Gestión Financiera	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos	Programa de Gestión Financiera	Todos los servicios del Programa de Gestión Financiera	Revisar que el personal que puede realizar teletrabajo esté al día con la gestión de incorporación al teletrabajo.	Sergio Fernández Rojas	1/3/2024
				Verificar periódicamente los horarios de teletrabajo de cada funcionario	Sergio Fernández Rojas	1/3/2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Verificar con la Vicerrectoría o Recursos Humanos, detalle de unidades o centro de trabajo donde el personal no teletrabajable se pueda reubicar temporalmente.	Sergio Fernández Rojas	1/3/2024
				A partir de febrero 2024, se programará un reporte itop con soporte técnico de CGI semanal para que de manera gradual se proceda con la revisión integral del equipo portátil u otros, con la finalidad de mantener en las mejores condiciones cada computadora, se iniciará con el equipo más antiguo al más reciente. Cuando se complete la revisión de todo el equipo de cómputo, se atenderán la mejores y observaciones. Este proceso se programará cada 6 a 7 meses.	Sergio Fernández Rojas	1/2/2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Solicitar al personal del PGF que utilice la plataforma de Google Drive o One Drive para realizar respaldo de datos más importantes y que contenga la información relevante para trabajos fuera del sistema.	Sergio Fernández Rojas	mar-24
				Activar el protocolo de Teletrabajo en el Programa de Gestión Financiera en caso de que no se puedan utilizar las instalaciones o equipos institucionales	Sergio Fernández Rojas	Día del evento
SIGESA: Procesos Contables	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Programa de Gestión Financiera	Todos los servicios del Programa de Gestión Financiera	Realizar teletrabajo, de acuerdo, con las directrices institucionales dispuestas.	Jefatura / Subjefatura / Coordinaciones	Día del evento
				Utilizar equipo de cómputo propio en la medida de lo posibilidades y disponibilidad de cada funcionario.	Jefatura / Subjefatura / Coordinaciones	Día del evento

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Utilizar mecanismos de resguardo de información alternativos como Google Drive y One Drive.	Jefatura / Subjefatura / Coordinaciones	Día del evento
				Definir qué tipo de procesos y tramites se pueden realizar desde la modalidad virtual mientras ocurre la eventualidad.	Jefatura / Subjefatura / Coordinaciones	30/11/2024
				Dar a conocer los tramites, personas y vías de comunicación que se habiliten durante la eventualidad.	Jefatura / Subjefatura / Coordinaciones	30/11/2024
	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos.			Desarrollar un mecanismo manual (formulario físico) en proceso de traslado y bajas de activos que permita ingresar la información al sistema posterior al evento, registro de pólizas, ajustes y otros tráites que se puedan realizar sin uso del sistema	Jefatura / Subjefatura / Coordinaciones	30/11/2024
	Activar el mecanismo manual (formulario físico) en proceso de traslado y bajas de activos			Jefatura / Subjefatura / Coordinaciones	Día del evento	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Realizar el ingreso de aseguramientos y pólizas mediante correo electrónico, en comunicación con la ejecutiva del INS	Jefatura / Subjefatura / Coordinaciones	Día del evento
				En caso de tener previo al evento el insumo necesario (información contable generada desde el sistema) realizar revisión, análisis y construcción de ajustes contables de forma manual y posteriormente se ingresa la información al sistema.	Jefatura / Subjefatura / Coordinaciones	Día del evento
				Atender consultas que no requieran extraer información del sistema SIGESA; mediante correo electrónico, teams u otro medio valido.	Jefatura / Subjefatura / Coordinaciones	Día del evento
				Realizar revisión y análisis de la información de inversiones vía manual y tomando como base los auxiliares manuales.	Jefatura / Subjefatura / Coordinaciones	Día del evento

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
SIGESA: Proceso Presupuestario	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Programa de Gestión Financiera	Todos los servicios del Programa de Gestión Financiera	Uso de teletrabajo para atender cualquier servicio mediante equipos alternativos de acuerdo con las posibilidades de cada funcionario	Jefatura / Todos	noviembre 2024
				Respaldos de información en drive, discos duros externos mensualmente	Jefatura / Subjefatura / Todos	noviembre 2024
				Solicitar acceso a otras instalaciones y equipo para las personas que no tengan condiciones físicas y equipo	Jefatura	noviembre 2024
				Calendarizar reuniones periódicas para coordinación de trabajos	Jefatura / Subjefatura	noviembre 2024
				Revisión de los procesos que se atienden por teletrabajo	Jefatura / Todos	noviembre 2024
				Uso de teletrabajo, instalaciones y equipos alternativos	Jefatura / Todos	Día del evento

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos.			Elaborar una versión alternativa de los procedimientos atinentes al proceso de Formulación Presupuestaría considerando que no se puede ingresar a los sistemas informáticos institucionales	Ronny Hernández Álvarez	30/11/2024
				Desarrollar los formularios y demás necesidades propias que se deriven de los procedimientos alternativos sin considerar el uso de sistemas informáticos institucionales. (Formularios relativos al Presupuesto de Ingresos, Presupuesto Laboral, Presupuesto Operativo, Presupuesto de Inversión, los cuales deben cumplir con los mismos campos presentes en el sistema institucional de forma que la información pueda ser cargada una vez se restablezcan los sistemas)	Ronny Hernández Álvarez	30/11/2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Capacitar al Personal sobre el uso de Procedimientos alternativos	Ronny Hernández Álvarez	30/11/2024
				Elaborar un plan de comunicación (incluye coordinaciones con autoridades y otras instancias, elaboración de plantillas y subirlas a un sitio web que pueda ser accesado por la comunidad universitaria, comunicación a unidades ejecutoras)	Ronny Hernández Álvarez	30/11/2024
				Aprobar los procedimientos alternativos	Dirección y jefaturas	30/11/2025
				Aprobar el plan de comunicación	Dirección y jefaturas	30/11/2025
				Implementar soluciones a los requerimientos identificados para el funcionamiento de los procedimientos alternativos	Dirección Programa de Gestión Financiera	30/11/2025

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Instruir al personal la aplicación de los procedimientos alternativos	Dirección Programa de Gestión Financiera	Día del evento
				Ejecutar el plan de comunicación	Dirección Programa de Gestión Financiera	Día del evento

Fuente: transcripción de los archivos de la herramienta SEVRI en "Google Drive", digitada por los equipos de enlace y validada por Apeuna. Oficio UNA-PGF-OFIC-076-2021 del 31 de enero del 2024

**Tabla 8. Plan de continuidad de servicios formulados DTIC en lo relacionado a los sistemas de información institucionales**

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Plan de continuidad de servicios institucionales vigente según documento UNA-DTIC-INSTC-006-2018 Plan de Continuidad de la DTIC. Disponible en: <a href="https://agd.una.ac.cr/share/s/xn3vd3PeQAWpXKSfkw2xTQ">https://agd.una.ac.cr/share/s/xn3vd3PeQAWpXKSfkw2xTQ</a>						

Fuente: transcripción de los archivos de la herramienta SEVRI en "Google Drive", digitada por los equipos de enlace y validada por Apeuna. Oficio UNA-DTIC-OFIC-139-2023 del 30 de junio del 2023

**Tabla 9. Plan de continuidad de servicios formulado por la Vicerrectoría de Docencia al Sistema de Aula Virtual Institucional para estudiantes en lo relacionado al proceso de Docencia**

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Sistema de Aula Virtual Institucional Estudiantes: Proceso de Docencia	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos	Vicerrectoría de Docencia	Aula Virtual Institucional	Circular informativa sobre las actuaciones y responsabilidades de las instancias y personas funcionarias, con el propósito de brindar la continuidad del servicio del Aula Virtual Institucional	Vicerrector de Docencia	Dos veces por año (enero y julio)

Fuente: transcripción de los archivos de la herramienta SEVRI en "Google Drive", digitada por los equipos de enlace y validada por Apeuna. Oficio UNA-VD-OFIC-1445-2023 del 29 de noviembre del 2023

**Tabla 10. Plan de continuidad de servicios formulado por la Vicerrectoría de Investigación al Sistema de Proyectos Académicos (SIA) en lo relacionado a los Proyectos críticos**

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Sistema de Proyectos Académicos (SIA): Proyectos críticos / Proceso: Gestión de PPAA	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Vicerrectoría de Investigación	Gestión de PPAA	Aplicar protocolo teletrabajo definido institucionalmente	Vicerrectoría de Investigación	Diciembre 2023
	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos	Vicerrectoría de Investigación	Gestión de PPAA	Gestión por itop para reportar fallas en el sistema	Vicerrectoría de Investigación	Diciembre 2023
				Aplicación de protocolo de circulares e instrucciones para la gestión de los PPAA fuera del SIA2 a la comunidad universitaria		
Comunicación a la comunidad universitaria la instrucción para la gestión de los PPAA durante la caída del sistema						

Fuente: transcripción de los archivos de la herramienta SEVRI en "Google Drive", digitada por los equipos de enlace y validada por Apeuna. Según correo comunicado desde la dirección andrea.mora.campos@una.ac.cr el 15 de enero de 2023.

**Tabla 11. Plan de continuidad de servicios formulado por la Vicerrectoría de Vida Estudiantil al Sistema de Becas y Beneficios a estudiantes de la Universidad Nacional en lo relacionado al proceso de becas**

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Sistema de Becas y Beneficios a estudiantes de la Universidad Nacional (SIBEUNA: Proceso de Becas)	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Vicerrectoría de Vida Estudiantil	Gestión de becas estudiantiles	Asegurar la renovación del acceso VPN a la Coordinadora del área de gestión de procesos de trabajo administrativo, control e innovación, al Técnico en Informática, y a la funcionaria encargada del Archivo del DBE	Directora Departamento de Bienestar Estudiantil	30 de noviembre 2023
				Asegurar la actualización y mantenimiento de funcionarios/as en la herramienta para trabajo en equipo "Teams"	Técnico Informático, Departamento de Bienestar Estudiantil	8 de diciembre 2023
				Asegurar en las declaraciones de horario que realice el personal, la consignación de una nota, para que en caso de circunstancias especiales que impidan la presencialidad, se aplique la modalidad de teletrabajo.	Directora Departamento de Bienestar Estudiantil	30 de noviembre 2023
				Definir la persona responsable de informar en la plataforma del correo oficial, las redes y sitio web oficial del Departamento, el cambio en la modalidad de atención y las alternativas	Directora Departamento de Bienestar Estudiantil	30 de noviembre 2023

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				mediante plataformas remotas (Meet)		
	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos	Vicerrectoría de Vida Estudiantil	Gestión de becas estudiantiles	Asegurar la coordinación previa con el Centro de Gestión Informática, para las interrupciones asociadas al mantenimiento o actualizaciones del Sibeuna.	Coordinadora del área de gestión de procesos de trabajo administrativo, control e innovación.	30 de noviembre 2023
Asegurar la coordinación con el Centro de Gestión Informática, que permita el contacto directo con el profesional técnico asignado al SIBEUNA para el reporte de suspensiones o inconsistencias.				Coordinadora del área de gestión de procesos de trabajo administrativo, control e innovación / Técnico Informático DBE.	30 de noviembre 2023	
Asegurar previo a los periodos de receso institucional, la coordinación con el Centro de Gestión Informática, que permita los datos del profesional técnico que será asignado como				Coordinadora del área de gestión de procesos de trabajo administrativo,	30 de noviembre 2023	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				disponible para atender eventuales suspensiones.	control e innovación	
				Informar en la plataforma de trabajo en equipo al personal, las suspensiones temporales del SIBEUNA.	Técnico Informático DBE.	30 de noviembre 2023
				informar en la plataforma del correo oficial, las redes y sitio web oficial del Departamento, interrupciones mayores a 24 horas	Coordinadora del área de gestión de procesos de trabajo administrativo, control e innovación.	30 de noviembre 2023
				informar en la plataforma del correo oficial, las redes y sitio web oficial del Departamento, las medidas que se tomarán ante interrupciones mayores a 24 horas, entre estas la necesidad de ajustar el plazo de procesos que se estén trabajando en el momento del incidente.	Coordinadora del área de gestión de procesos de trabajo administrativo, control e innovación	30 de noviembre 2023

Fuente: transcripción de los archivos de la herramienta SEVRI en "Google Drive", digitada por los equipos de enlace y validada por Apeuna. Oficios UNA-DBE-OFIC-472-2023 del 29 de noviembre de 2023 y UNA-VVE-OFIC-777-2023 del 30 de noviembre de 2023

**Tabla 12. Plan de continuidad de servicios formulado por el Departamento de Registro al Sistema Banner en lo relacionado al proceso de admisión, matrícula y graduación de estudiantes**

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Sistema de Admisión y Graduaciones Proceso de Admisión	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos	Departamento de Registro	Recepción de títulos de secundaria	Elaborar comunicado para informar sobre los pasos a seguir para atender el servicio	Profesional Ejecutivo en Servicios Administrativos	Enero 2024
				Elaborar un archivo excel con lista de inscritos, nota de admisión e indicador que el título es aprobado por el Ministerio de Educación Pública	Profesional Analista en Desarrollo Tecnológico	Enero 2024
				Habilitar correo electrónico para la recepción	Profesional Ejecutivo en Servicios Administrativos	Noviembre 2023
				Configurar en correo una respuesta automática inicial donde se indica que el título ingresó para su procesamiento	Profesional Ejecutivo en Servicios Administrativos	Noviembre 2023

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Sistema Banner: proceso de matrícula	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos	Departamento de Registro	Inscripción de cursos a estudiantes	Elaborar comunicado para informar sobre los pasos a seguir para atender el servicio	Profesional Ejecutivo en Servicios Administrativos	Febrero 2024
				Respaldar el padrón de citas de matrícula	Profesional Analista en Desarrollo Tecnológico	Diciembre 2023
				Elaborar una hoja de matrícula en formato PDF	Técnico Asistencial en Desarrollo Tecnológico	Febrero 2024
				Elaborar un archivo en formato excel de la programación horaria (SZRCOCU)	Profesional Analista en Desarrollo Tecnológico	Diciembre 2023
Sistema de Admisión y Graduaciones	Imposibilidad de utilizar los sistemas	Departamento de Registro	Inscripción de Estudiantes y Elaboración de actas	Elaborar comunicado para informar sobre los pasos a seguir para atender el servicio	Profesional Asistencial en Servicios Administrativos	Febrero 2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
proceso de Graduación	informáticos estratégicos			Elaborar archivo en formato excel con la historia académica de los estudiantes	Profesional Analista en Desarrollo Tecnológico	Febrero 2024
				Crear versión en formato excel del reporte SZRPLES (Planes de Estudio y tablas de equivalencias)	Profesional Analista en Desarrollo Tecnológico	Febrero 2024
				Elaborar un archivo en formato excel con la codificación de títulos a otorgar	Profesional Analista en Desarrollo Tecnológico	Diciembre 2023
				Elaborar un archivo en formato PDF con el machote del Acta de Graduando	Técnico Asistencial en Desarrollo Tecnológico	Febrero 2024
			Generación de Foliado y Emisión de diplomas	Crear un archivo en formato Access con toda la información de graduandos	Profesional Analista en Desarrollo Tecnológico	Febrero 2024
				Crear una aplicación local que permita generar el Libro de	Profesional Analista en	Marzo 2024

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Foliado a partir del archivo en formato Access	Desarrollo Tecnológico	
				Crear una aplicación local que permita generar el archivo de texto utilizado para emisión de diplomas a partir del archivo en formato Access	Profesional Analista en Desarrollo Tecnológico	Marzo 2024

Fuente: transcripción de los archivos de la herramienta SEVRI en "Google Drive", digitada por los equipos de enlace y validada por Apeuna. Oficio UNA-DR-OFIC-2819-2023 del 07 de diciembre de 2023

**Tabla 13. Plan de continuidad de servicios formulado por las Sedes y Sección Regional en lo relacionado a los enlaces de comunicación regionales**

Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Gestión Administrativa:	Imposibilidad de acceder o utilizar las	Sede Regional Chorotega	Gestión Administrativa	Al 31 de enero de 2024 no se ha recibido respuesta por parte de la Sede Regional Chorotega a las comunicaciones remitidas por la		

Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Enlaces de comunicación regionales (Campus y Sedes)	instalaciones y equipos.			Rectoría sobre la solicitud para que formularan su plan de continuidad de servicios.		
	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos	Sede Regional Chorotega				
	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Sede Regional Brunca	Gestión Administrativa	<p>Autorizar el teletrabajo temporal para aquellos puestos cuya naturaleza lo permita gestionando ante la Comisión de Teletrabajo o el ente correspondiente durante la duración del evento</p> <p>Garantizar la disponibilidad de computadoras portátiles en una ubicación alterna para el desarrollo de funciones ineludibles como nombramientos, Se sugiere el Centro de Arte y Cultura como ubicación alterna</p>	Decanato	Diciembre 2025

Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Coordinar con la sección de seguridad institucional un protocolo de acción ante toma de edificios		
	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos	Sede Regional Brunca	Gestión Administrativa	Comunicar a DTIC por los medios establecidos la imposibilidad de utilizar los sistemas afectados (SIGESA, SIBEUNA, BANNER, JUNTA DE BECAS)	Decanato	Diciembre 2025
Desarrollar una plantilla para comunicar la afectación en conjunto con la oficina de Relaciones Públicas.						
Comunicar a la comunidad universitaria la afectación sufrida por medio de redes sociales, correos institucional y grupos de WhatsApp utilizando la plantilla aprobada.						
Desarrollar un mecanismo contingente que permita el registro de solicitudes pendientes de atender debido a la no						

Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				disponibilidad de los sistemas, dicho mecanismo debe incluir toda la información del caso correspondiente y los medios de contacto		
	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Sede Regional Huetar Norte y Caribe	Atención al público en las distintas áreas (Recepción, Biblioteca, Vida Estudiantil, TIC, Registro)	Activar plan de Comunicación de Continuidad de Servicios	Profesional Asistencial en DTI	29/03/2024
Activar Directriz de Continuidad de Servicios Teletrabajables				Director	29/03/2024	
Si es el caso, activar Plan de emergencia correspondiente				Coordinador Comisión Emergencia	28/06/2024	
Actividades académicas			Activar plan de Comunicación de Continuidad	Profesional Asistencial en DTI	29/03/2024	
			Activar Directriz de Continuidad de Servicios Teletrabajables	Director	29/03/2024	

Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Si es el caso, activar Plan de emergencia correspondiente	Coordinador Comisión Emergencia	28/06/2024
				Activar Directriz de Continuidad Académica	Subdirector	29/03/2024
	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos	Sede Regional Huetar Norte y Caribe	Atención al público en las distintas áreas (Recepción, Biblioteca, Vida Estudiantil, TIC, Registro)	Comunicarse con DTIC para ver el estado real	Profesional Asistencial en DTI	15/02/2024
Activar plan de Comunicación de Continuidad de Servicios				Profesional Asistencial en DTI	29/03/2024	
Directriz de continuidad de Servicios con procesos manuales				Director	31/05/2024	
Actividades académicas			Comunicarse con DTIC para ver el estado real	Profesional Asistencial en DTI	15/02/2024	
			Activar plan de Comunicación de Continuidad de Servicios	Profesional Asistencial en DTI	29/03/2024	

Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Directriz de continuidad Académica	Subdirector	29/03/2024
	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Sede Interuniversitaria de Alajuela	Gestión Administrativa	Una vez confirmado el motivo por el cual no se pueden acceder a las instalaciones, la coordinación académica informará al personal y a la vicerrectoría de docencia, por email o telefónicamente, en el que se indicará que deben laborar remotamente, con el equipo portátil que se ha asignado a cada funcionario administrativo, y los académicos deberán informar y coordinar con sus estudiantes el medio remoto por el cual brindarán las lecciones de los cursos. Una vez resuelto el o los problemas de acceso al edificio debe realizar otro comunicado para informar que se vuelve a las instalaciones.	Dr. Roberto Rojas Benavides (Coordinador Académico)	24 horas después de la comunicación oficial
				Una vez confirmado el motivo por el cual no se cuenta con servicios público y/o internet, la	Dr. Roberto Rojas Benavides	24 horas después de la

Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				<p>coordinación académica informará al personal y a la vicerrectoría de docencia, por email o telefónicamente al personal, en el que se indicará que deben laborar remotamente, con el equipo portátil que se ha asignado a cada funcionario administrativo y los académicos deberán informar y coordinar con sus estudiantes el medio remoto por el cual brindarán las lecciones de los cursos. Una vez resuelto el o los problemas se debe realizar otro comunicado para informar que se regresa a la modalidad presencial a las instalaciones.</p>	(Coordinador Académico)	comunicación oficial
				<p>Una vez confirmado los problemas tecnológicos (Plataforma tecnológica) de la SIUA-UNA, la coordinación académica informará al personal y a la vicerrectoría de docencia, por email o</p>	Dr. Roberto Rojas Benavides (Coordinador Académico)	24 horas después de la comunicación oficial

Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				telefónicamente al personal, en el que se indicará que deben laborar remotamente, con el equipo portátil que se ha asignado a cada funcionario administrativo Una vez resuelto el o los problemas se debe realizar otro comunicado para informar que se regresa a la modalidad presencial a las instalaciones.		
	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos	Sede Interuniversitaria de Alajuela	Gestión Administrativa	No formuló plan de continuidad de servicios a este evento.		

Fuente: transcripción de los archivos de la herramienta SEVRI en "Google Drive", digitada por los equipos de enlace y validada por Apeuna. Oficios UNA-SRB-OFIC-1150-2023 del 30 de noviembre de 2023, UNA-SRHNC-OFIC-675-2023 del 05 de diciembre de 2023 y UNA-SIUA-OFIC- 298 -2023 del 30 de noviembre de 2023.

**Tabla 14. Plan de continuidad de servicios formulado por la Sección de Documentación y Archivo al Sistema de Gestión de Documentos electrónicos AGDe en lo relacionado al proceso de elaboración, ejecución, despacho de documentos**

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
Sistema de Gestión de Documentos electrónicos AGDe: Proceso de elaboración, ejecución, despacho de documentos	Imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos.	Sección de documentación y archivo	Gestión de Documentos electrónicos	Coordinar con las autoridades la solicitud para laborar en modalidad de teletrabajo, como medida alterna.	Jefatura de la Sección de Documentación y Archivo (SDA)	Noviembre 2023
				Verificar el cumplimiento de la instrucción UNA-PDRH-DISC-003-2023, en los puestos estratégicos para continuar con el servicio de gestión de documentos	Profesionales asistenciales, Coordinador del Archivo Institucional (AI) y Jefe SDA.	Noviembre 2023
				Creación de un equipo teletrabajable para atención de los servicios en gestión de documentos, en el periodo de contingencia.	Jefatura de la SDA	Noviembre 2023
				Informar a los usuarios internos y externos los medios de atención, (Correo electrónico, página web)	Profesionales asistenciales, Coordinador del Archivo Institucional (AI) y Jefe SDA.	Noviembre 2023
				Realizar y publicar una Instrucción, con el fin, de que los usuarios externar gestiones los documentos.	Profesionales asistenciales, Coordinador del Archivo	Noviembre 2023

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
					Institucional (AI) y Jefe SDA.	
	Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos	Sección de documentación y archivo	Gestión de Documentos electrónicos	Realizar y Publicar una instrucción donde se normalice la gestión documentos.	Profesionales asistenciales, Coordinador del Archivo Institucional (AI) y Jefe SDA.	Noviembre 2023
Creación de un "Equipo de soporte" del Sistema AGDe coordinara con la empresa proveedora del servicio de mantenimiento y soporte.				Coordinador del Archivo Institucional (AI) con el apoyo del Profesional asistencial	Noviembre 2023	
El equipo de soporte del Sistema AGDe, deberá coordinación con DTIC, sobre el estado de la situación (avances)				Coordinador del Archivo Institucional (AI)	Noviembre 2023	
El equipo de soporte del Sistema AGDe, deberá realizar un plan de pruebas, con la colaboración de la Empresa proveedora del servicio, en cada uno de los módulos del Sistema una vez normalizada la contingencia.				Coordinador del Archivo Institucional (AI)	Noviembre 2023	

Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Difundir el restablecimiento del Sistema AGDe, a la comunidad universitaria.	Jefatura SDA	Noviembre 2023
	Falla en conexión a internet	Sección de documentación y archivo	Gestión de Documentos electrónicos	Realizar y publicar una instrucción donde se normalice la gestión documentos.	Profesionales asistenciales, Coordinador del Archivo Institucional (AI) y Jefe SDA	Noviembre 2023
Coordinación con la Unidad de Correo Institucional la activación de rutas prioritarias para la recepción, trámite y despacho de documentos.				Profesional asistencial y Jefatura SDA	Noviembre 2023	
El equipo de soporte del Sistema AGDe coordinara con DTIC, sobre el estado de la situación e informar a la jefatura de la SDA sobre los avances				Coordinador del Archivo Institucional (AI)	Noviembre 2023	
El equipo de soporte del Sistema AGDe, realizará un plan de pruebas de cada uno de los módulos del sistema e informar con prontitud los resultados a la jefatura de la SDA.				Coordinador del Archivo Institucional (AI)	Noviembre 2023	

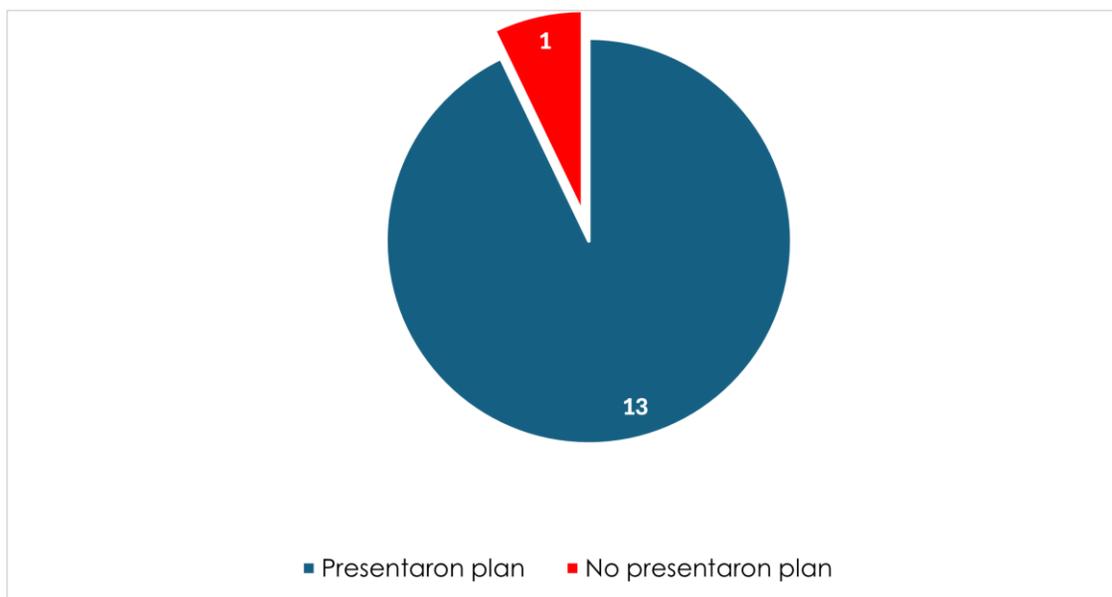
Sistema / Proceso	Evento	Instancia responsable	Servicio	Acción	Persona funcionaria responsable (puesto)	Fecha máxima para implementar la acción
				Comunicar a la comunidad universitaria, mediante circular, el restablecimiento del Sistema AGDe.	Jefatura SDA	Noviembre 2023

*Fuente: transcripción de los archivos de la herramienta SEVRI en "Google Drive", digitada por los equipos de enlace y validada por Apeuna. Oficio UNA-SDA-OFIC-584-2023 del 30 de noviembre de 2023.*

A modo de resumen, los principales resultados obtenidos, se presentan a continuación:

En el siguiente gráfico se presenta la relación de instancias que formularon el plan de continuidad de sus servicios y las que no, resultando que de las 14 instancias convocadas únicamente una de ellas no remitió dicho plan.

**Gráfico 1. Registro de instancias que presentaron el plan de continuidad de sus servicios**

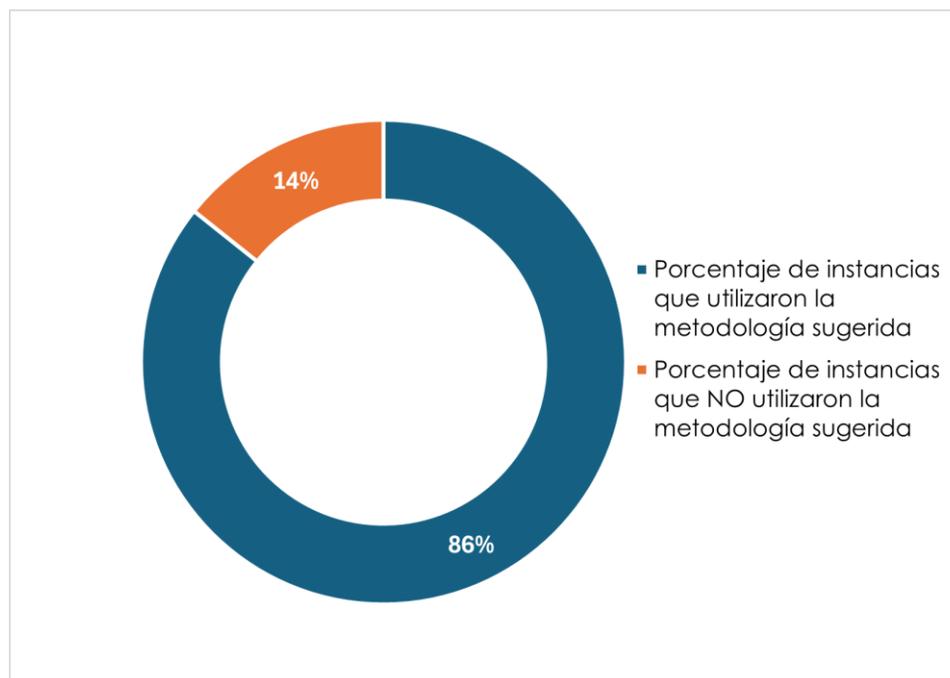


Fuente: Datos obtenidos de las tablas No. 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14.

En este sentido, las instancias que si elaboraron su plan de continuidad de servicios son DTIC, Sede Regional Brunca, Sección Regional Huertar Norte y Caribe, Sede Interuniversitaria de Alajuela, Departamento de Registro, Programa Desarrollo de Recursos Humanos, Apeuna, Vicerrectoría de Vida Estudiantil, Vicerrectoría Docencia, Vicerrectoría de Investigación y la Sección y Documentación y Archivo; así como el Programa Gestión Financiera y la Proveeduría Institucional, ambas con prórroga otorgada por la Rectoría al 31 de enero 2024. Por su parte, la Sede Regional Chorotega no presentó su plan ni solicitó prórroga.

Por otra parte, el instrumento definido para la elaboración de los planes de continuidad de servicios era de uso opcional por las instancias convocadas siempre que generaran dicho plan; en este sentido, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación y el Área de Planificación emplearon otro formato para generar su plan, esto dado que ambas instancias aprobaron el mismo previo a que la Rectoría comunicara el requerimiento, lo cual se evidencia en el siguiente gráfico:

**Gráfico 2. Porcentaje de instancias que utilizaron la metodología sugerida para la elaboración de su plan de continuidad de servicios**

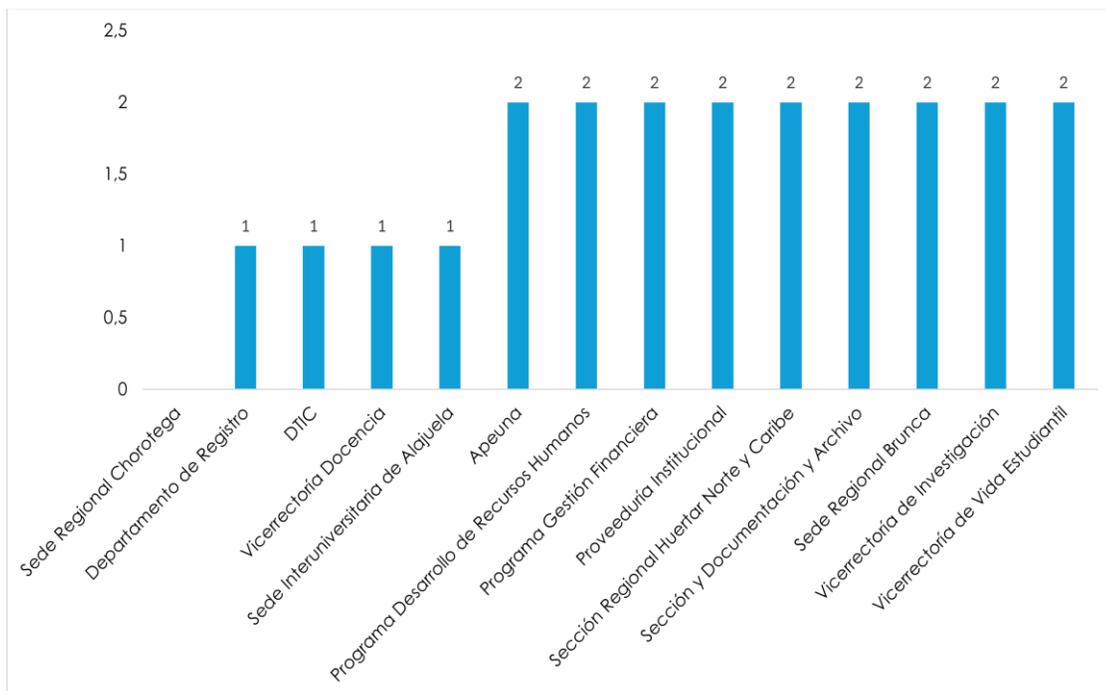


Fuente: Datos obtenidos de las tablas No. 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14.

Producto de la aplicación del SEVRI a los planes de continuidad de servicios, se identificaron 2 eventos de riesgo: el primero “imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos” y el segundo “Imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos”; en este sentido, de las 14 instancias, 9 establecieron un plan de continuidad para cada uno de los eventos y 3 formularon el plan únicamente en el marco del evento

“imposibilidad de utilizar los sistemas informáticos estratégicos”, a saber: DTIC, Departamento de Registro y Vicerrectoría de Docencia y en el caso de la Sede Interuniversitaria de Alajuela al evento “imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones y equipos”. Lo anterior se detalla en el siguiente gráfico:

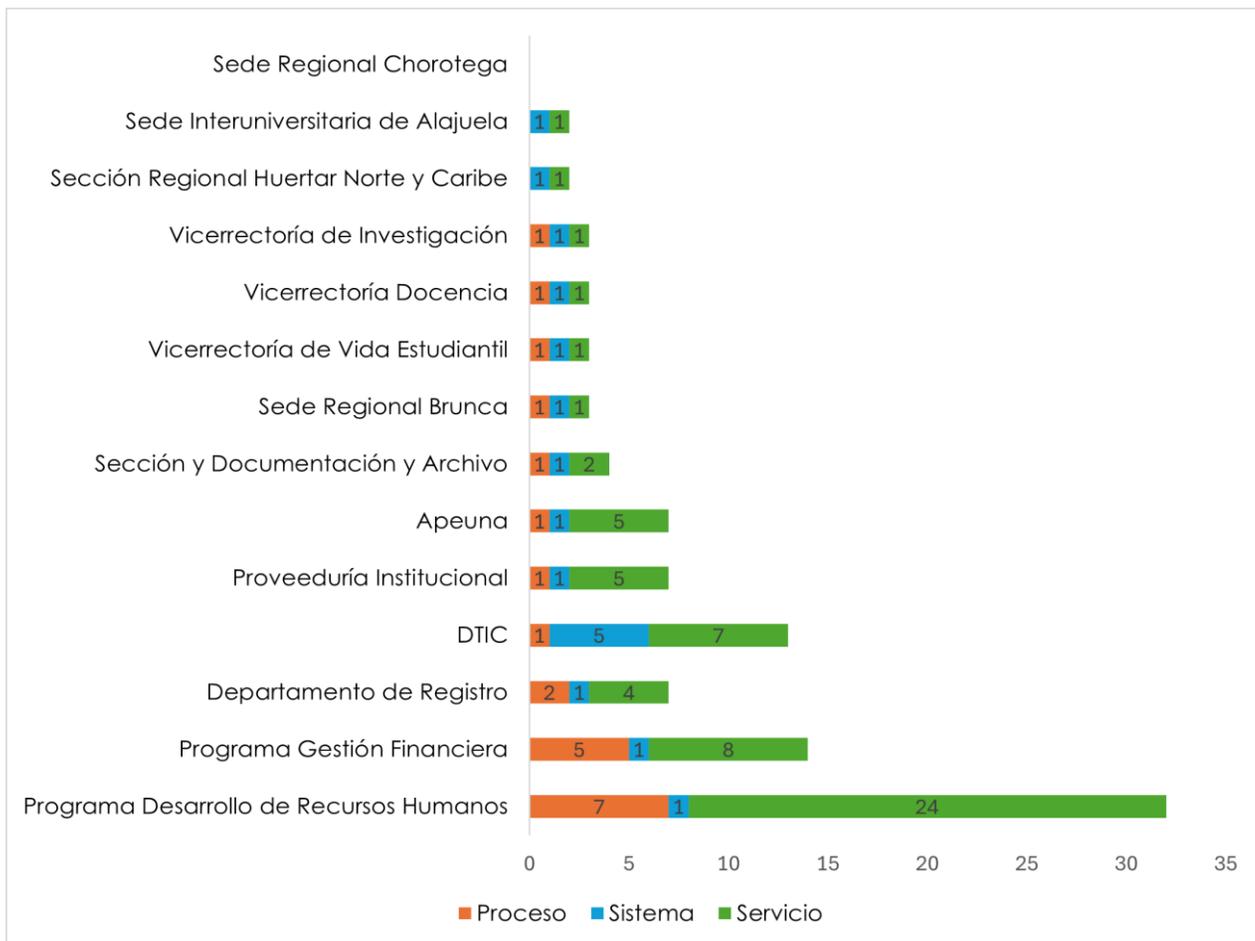
**Gráfico 3. Cantidad de eventos contemplados en el plan de continuidad de servicios según instancia**



Fuente: Datos obtenidos de las tablas No. 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14.

Finalmente, el gráfico siguiente muestra la conformación de los planes de continuidad de servicios en términos de sistemas, procesos y servicios involucrados, según instancia:

**Gráfico 4. Conformación de los planes de continuidad de servicios en términos de sistemas, procesos y servicios involucrados, según instancia**



Fuente: Datos obtenidos de las tablas No. 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14.

Cabe mencionar que, en cuanto al número de servicios considerados en el gráfico anterior, el dato fue tomado de la aplicación realizada por las instancias, salvo en el caso de Apeuna, el Programa de Gestión Financiera, la Proveduría Institucional y el Programa Desarrollo Recursos Humanos, quienes indicaron en el apartado que identificaba el servicio “todos los servicios”, de ahí que fue necesario verificar el dato con la Iniciativa de Calidad y las matrices de levantamiento de servicios.

Por otra parte, es importante aclarar en relación con el gráfico anterior que, para la Sección Regional Huertar Norte y Caribe y la Sede

Interuniversitaria de Alajuela, no se contabiliza la cantidad de procesos involucrados, en el tanto no fueron así descritos en el instrumento.

## 1.7 Conclusiones

- ✓ La aplicación de la gestión de riesgos se llevó a cabo de conformidad con lo establecido mediante acuerdo UNA-CGSMCG-ACUE-32-2022 del 23 de noviembre de 2022, tomado por la Comisión Gerencial del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión (CGSMCG).
- ✓ De las 14 instancias convocadas una no formuló el plan de continuidad de servicios y 2 solicitaron prórroga para su presentación, a saber: la Sede Regional Chorotega, el Programa de Gestión Financiera y la Proveduría Institucional, respectivamente, a quienes la Rectoría otorgó un plazo al 31 de enero del 2024, mismo que fue cumplido por ambas instancias.
- ✓ De las 14 instancias 2 utilizaron una metodología alterna para la elaboración de sus planes de continuidad de servicios, específicamente la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación y el Área de Planificación, esto dado que ambas instancias aprobaron su plan previo a que la Rectoría comunicara el requerimiento.
- ✓ Las 14 instancias 4 formularon el plan basado en un evento de riesgo, a saber: el Departamento de Registro, DTIC, la Sede Interuniversitaria de Alajuela y la Vicerrectoría de Docencia.
- ✓ El presente documento constituye un informe único sobre el tema de continuidad de servicios que se presenta a la Comisión Gerencial del SMCG, con el cual se da por cumplido lo establecido en el acuerdo UNA-CGSMCG-ACUE-32-2022.

## 1.8 Recomendaciones

- ✓ La Rectoría, como instancia responsable de la gestión de riesgos realizada al tema de planes de continuidad de los servicios institucionales, debe velar porque cada instancia realice todas las acciones necesarias para asegurarse de que su plan de continuidad pueda entrar en funcionamiento ante la posible materialización de los eventos que le dieron origen.
- ✓ Los planes de continuidad de servicios deben actualizarse según se modifique, a través del tiempo, el procedimiento de la prestación de los servicios sobre los cuales se aplican.

## Anexos

### *Anexo I. Correspondencia generada y principales consultas atendidas para la aplicación del SEVRI-UNA 2023*

<b>Correspondencia generada por Rectoría sobre la aplicación del SEVRI a los planes de continuidad de los servicios institucionales</b>			
<b>Documento o medio y fecha</b>	<b>Remitente</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Tema</b>
UNA-R-OFIC-1373-2022 del 19 de julio del 2022	Rectoría	MSc. Juan Miguel Herrera Delgado, Director Área de Planificación MSc. Axel Hernández Vargas Director, Dirección de Tecnología de la Comunicación	Traslado de minuta UNA-R-MINU-003-2022 y UNA-R-MINU-004-2022
UNA-R-OFIC-1394-2022 del 20 de julio del 2022	Rectoría	Máster Juan Miguel Herrera Delgado Director Apeuna	Traslado de la instrucción N° UNA-R-INST-001-2022.
UNA-R-OFIC-889-2023 del 23 de mayo del 2023	Rectoría	Instancias responsables de los servicios críticos institucionales	Conformación persona enlace a fin de que elaboren planes de continuidad de los procesos (seguimiento informe UNA-CU-INFO-05-2021)
UNA-R-OFIC-904-2023 del 24 de mayo del 2023	Rectoría	Instancias responsables de los servicios críticos institucionales	Conformación persona enlace a fin de que elaboren planes de continuidad de los procesos (seguimiento informe UNA-CU-INFO-05-2021)
UNA-R-OFIC-972-2023 del 02 de junio de 2023	Rectoría	Dra. Jeannette Valverde Chaves, Presidenta Consejo Universitario	Traslado de plan y matriz del informe UNA-CU-INFO-005-2021
UNA-PSG-OFIC-129-2023 del 02 de junio de 2023	Programa de Servicios Generales	Máster Francisco González Alvarado Rector	Comunicación sobre equipo de enlace en la Sección de Documentación y Archivo
UNA-R-OFIC-1040-2023 del 12 de junio de 2023	Rectoría	Máster Giovanni Duran Cascante Jefe, Sección de Control Interno	Personas enlaces para integrar los planes de continuidad (UNA-CU-INFO-005-2021)

<b>Correspondencia generada por Rectoría sobre la aplicación del SEVRI a los planes de continuidad de los servicios institucionales</b>			
<b>Documento o medio y fecha</b>	<b>Remitente</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Tema</b>
UNA-R-CONV-21-2023 del 13 de junio de 2023	Rectoría	Instancias responsables de los servicios críticos institucionales	Convocatoria a sesión de capacitación sobre la metodología e instrumentos para la generación de los planes de continuidad de los servicios institucionales
UNA-R-OFIC-2439-2023 del 27 de noviembre del 2023	Rectoría	Instancias responsables de los servicios críticos institucionales	Seguimiento de elaboración de planes de continuidad de los procesos (seguimiento informe UNA-CU-INFO-05-2021): Resumen capacitación.
UNA-R-OFIC-2502-2023 del 04 de diciembre de 2023	Rectoría	Máster Juan Miguel Herrera Delgado Director Apeuna	Remisión de planes de continuidad de servicios comunicados por las instancias para elaboración del informe de aplicación
UNA-R-OFIC-2526-2023 del 06 de diciembre de 2023	Rectoría	MAP. Nel son Valerio Aguilar Director Proveeduría Institucional	Aprobación de prórroga para presentación del Plan de continuidad de servicios
UNA-R-OFIC-2528-2023 del 06 de diciembre de 2023	Rectoría	Máster Sergio Fernández Rojas Director Programa Gestión financiera	Aprobación de prórroga para presentación del Plan de continuidad de servicios
UNA-R-OFIC-2529-2023 del 06 de diciembre de 2023	Rectoría	Máster Juan Miguel Herrera Delgado Director Apeuna	Remisión de planes de continuidad de servicios comunicados por las instancias para elaboración del informe de aplicación
UNA-R-OFIC-017-2024 del 09 de enero 2024	Rectoría	Máster Juan Miguel Herrera Delgado Director Apeuna	Remisión de planes de continuidad de servicios comunicados por las instancias para elaboración del informe de aplicación
Correo electrónico remitido desde la	Rectoría	Sede Regional Chorotega	Solicitud de remisión del Plan de continuidad de servicios

**Correspondencia generada por Rectoría sobre la aplicación del SEVRI a los planes de continuidad de los servicios institucionales**

Documento o medio y fecha	Remitente	Destinatario	Tema
dirección <a href="mailto:laura.molina.murillo@una.cr">laura.molina.murillo@una.cr</a> el 11 de enero de 2024			
UNA-R-OFIC-177-2024 26 de enero del 2024	Rectoría	Máster Juan Miguel Herrera Delgado Director Apeuna	Remisión de planes de continuidad de servicios comunicado por la Proveduría Institucional

**Correspondencia generada por las instancias para la formalización de la aplicación de riesgos**

UNA-APEUNA-OFIC-156-2023 del 24 de mayo de 2023	Apeuna	Máster Francisco González Alvarado Rector	Remisión Plan de continuidad de servicios
UNA-DTIC-OFIC-139-2023 del 30 de junio del 2023 UNA-DTIC-OFIC-139-2023	DTIC	Máster Francisco González Alvarado Rector	Remisión Plan de continuidad de servicios
UNA-VD-OFIC-1445-2023 del 29 de noviembre de 2023	Vicerrectoría de Docencia	Máster Francisco González Alvarado Rector	Remisión Plan de continuidad de servicios
UNA-PDRH-OFIC-666-2023 del 30 de noviembre de 2023	Programa Desarrollo Recursos Humanos	Máster Francisco González Alvarado Rector	Remisión Plan de continuidad de servicios
UNA-SDA-OFIC-584-2023 del 30 de noviembre de 2023	Sección de Documentación y Archivo	Máster Francisco González Alvarado Rector	Remisión Plan de continuidad de servicios
UNA-SIUA-OFIC-298-2023 del 30 de noviembre de 2023	Sede Interuniversitaria de Alajuela	Máster Francisco González Alvarado Rector	Remisión Plan de continuidad de servicios
UNA-SRB-OFIC-1150-2023 del 30 de noviembre de 2023	Sede Regional Brunca	Máster Francisco González Alvarado Rector	Remisión Plan de continuidad de servicios
UNA-VVE-OFIC-777-2023 del 30	Vicerrectoría de Vida Estudiantil	Máster Francisco González Alvarado Rector	Remisión Plan de continuidad de servicios

**Correspondencia generada por Rectoría sobre la aplicación del SEVRI a los planes de continuidad de los servicios institucionales**

<b>Documento o medio y fecha</b>	<b>Remitente</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Tema</b>
de noviembre de 2023			
UNA-SRHNC-OFIC-675-2023 del 05 de diciembre de 2023	Sección Regional Huetar Norte y Caribe	Máster Francisco González Alvarado Rector	Remisión Plan de continuidad de servicios
UNA-PI-OFIC-356-2023 del 05 de diciembre de 2023	Proveeduría Institucional	Máster Francisco González Alvarado Rector	Solicitud de prórroga para presentación del Plan de continuidad de servicios
UNA-PGF-OFIC-1140-2023 del 06 de diciembre de 2023	Programa de Gestión Financiera	Máster Francisco González Alvarado Rector	Solicitud de prórroga para presentación del Plan de continuidad de servicios
UNA-DR-OFIC-2819-2023 del 07 de diciembre de 2023	Departamento de Registro	Máster Francisco González Alvarado Rector	Remisión Plan de continuidad de servicios
UNA-PI-OFIC-026-2024 del 25 de enero de 2024	Proveeduría Institucional	Máster Francisco González Alvarado Rector	Remisión Plan de continuidad de servicios
UNA-PGF-OFIC-076-2024 del 31 de enero de 2024	Programa de Gestión Financiera	Máster Francisco González Alvarado Rector	Remisión Plan de continuidad de servicios

*Fuente: elaboración de la Sección de Control Interno a partir de las comunicaciones emitidas y recibidas.*