



FACULTAD DE POSGRADOS

PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO APOYADO EN EL PROCESO DE
GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE IT DE ITIL, PARA
UNA EMPRESA DE GOBIERNO QUE REGULA EL ÁMBITO LABORAL.

Trabajo de titulación presentado de conformidad a los requisitos establecidos
para optar por el título de Magister en Gerencia de Sistemas y Tecnologías de
la Información.

Profesor guía

Msc. Robert Arturo Enríquez Reyes.

Autora

Ing. Adriana Elena Velasco Naranjo.

Año

2016

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientado sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

Msc. Robert Arturo Enríquez Reyes

TUTOR DE TESIS

CI: 1708600240

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Ing. Adriana Elena Velasco Naranjo

MAESTRANTE

CI: 1802920890

AGRADECIMIENTOS

A mi esposo e hijas por su comprensión y apoyo a este proyecto.

A mis amigos por sus constantes palabras y gestos de motivación, por su alegría y perseverancia.

A mi equipo de desarrollo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones por su trabajo constante y profesionalismo, su apoyo es la clave de mi gestión.

DEDICATORIA

A mis amadas hijas
Lisette y Sofía, alfa y
omega de mi existencia,
con la confianza de que
sus sueños serán
realidad.

A mi querido Mauricio,
compañero de vida, por
apoyarme
incondicionalmente sin
pretender entenderme.

RESUMEN

De forma constante, los negocios y organizaciones se enfrentan a numerosas amenazas que pueden afectarlos negativamente, por lo que resulta imprescindible asumir la responsabilidad de construir y mejorar su capacidad de recuperación.

En las empresas de gobierno que ofrecen servicios a otras instituciones gubernamentales y a la ciudadanía, se debe también tomar en cuenta que la dependencia de sus sistemas informáticos es crítica, y en caso de fallos o interrupciones ve afectada su imagen institucional con drásticas consecuencias para el gobierno en general.

Este trabajo aportó con acciones concretas para mejorar el proceso de la Gestión de la Continuidad de TI y la elaboración del Plan de Continuidad del Negocio y sus planes asociados para la empresa de gobierno objeto de estudio.

El punto de partida fue conocer la situación actual del proceso de la Gestión de la Continuidad de TI, para realizar el análisis de brecha comparándolo con el proceso que plantea ITIL. Por medio del uso de una encuesta en que se evaluaba la gestión de la continuidad estructurados en seis pilares: Gestión de la Continuidad como una práctica, Principios de la Gestión de la Continuidad, Diseño del Proceso y Actividades, Organización, Consideraciones Tecnológicas e Implementación del Proceso de Gestión de la Continuidad. De los resultados obtenidos se pudo identificar la brecha del proceso e proponer seis oportunidades de mejora.

Con la implementación de estas acciones de mejora el puntaje promedio de la evaluación del proceso de gestión de la continuidad que realiza ahora la institución es de 4.4 por lo que la brecha ha sido reducida y el proceso mejorado.

Además, con la ejecución de estas acciones se ha podido cumplir el objetivo principal de proveer a la institución con un Plan de Continuidad del Negocio

BCP, que garantice la disponibilidad de sus sistemas y servicios críticos ante eventos y proteja sus activos y principalmente preserve su buena imagen.

ABSTRACT

Constantly, businesses and organizations face many threats that can negatively affect them, so it is essential to take responsibility for building and improving their resilience.

In companies of government that provide services to other government institutions and citizens, must also take into account the dependence of their IT systems is critical, and in case of failures or disruptions affected its institutional image with drastic consequences for the government in general.

This work contributed with concrete actions to improve the IT Continuity Management Process and the development of Business Continuity Plan and its associated plans for the government company under study.

The starting point was to know the current status of the IT Continuity Management Process to perform gap analysis comparing it with the ITIL process. With the use of a survey in which the management of structured continuity six pillars are evaluated: Continuity Management as a practice, Principles of Continuity Management, Process Design and Activities, Organization, Technology Considerations and Process Continuity Management Implementation. From the results it was possible to identify the gap of the process and propose six chances for improvement.

With the implementation of these actions to improve the average score of the evaluation process continuity management that makes now the institution is 4.4 so the gap has been reduced and the process improved.

Also, with the implementation of these actions it has been able to fulfill the main objective to provide the institution with a business continuity planning BCP, to ensure the availability of their critical systems and services to events and protect your assets and mainly preserve its good image.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.	5
1.1. ITIL - Information Technology Infrastructure Library.....	5
1.1.1.Introducción.....	5
1.1.2.Proceso de Gestión de la Continuidad de los Servicios de IT	7
1.2. Visión conceptual de Continuidad de Negocio.	13
1.2.1.Causas y consecuencias de la interrupción del negocio.	14
1.2.2.Motivos para recuperar el negocio	14
1.2.3.Conceptualización del Plan de Continuidad de Negocio.	15
1.2.4.Beneficios de un Plan de Continuidad de Negocio.	15
1.2.5.Marcos de referencia para la elaboración de un Plan de Continuidad de Negocio.....	16
1.2.6.Introducción a la Norma ISO 22301.	17
CAPITULO II: ANÁLISIS DE BRECHA DE LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD.....	22
2.1. Situación Actual.....	22
2.2. Diseño de herramienta para evaluación y análisis de brecha.....	25
2.3. Evaluación de la situación actual.	26
2.4. Definición de oportunidades de mejora.....	31
2.5. Ejecución de oportunidades de mejora.....	43
CAPITULO III: DESARROLLO DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.	44

3.1.	Fase 1: Análisis del Negocio	44
3.1.1.	Análisis de Impacto al Negocio BIA	44
3.1.2.	Evaluación de Riesgos.....	87
3.2.	Fase 2: Selección de Estrategias de Recuperación.	112
3.3.	Fase 3: Desarrollo del Plan de Continuidad.	113
3.3.1.	Definición de la política de continuidad	114
3.3.2.	Implementación del Call Tree	115
3.3.3.	Implementación del Crisis Management Team (CMT).	116
3.4.	Fase 4: Pruebas y Mantenimiento.	117
3.4.1.	Pruebas del BCP.....	117
3.4.2.	Prueba del Call Tree.....	117
3.4.3.	Calendarización de revisión y actualización del BIA.	118
3.4.4.	Calendarización de revisión y actualización del BCP.....	118
3.4.5.	Calendarización de revisión y actualización del Call Tree	119
3.4.6.	Calendarización de pruebas y simulacros	119
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y		
RECOMENDACIONES.....		120
4.1.	Conclusiones	120
4.2.	Recomendaciones.....	122
Referencias		123
Anexos		126

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo de vida de los servicios de TI	6
Figura 2: Evolución de los Estándares en Continuidad del Negocio	16
Figura 3: Ciclo PDCA	18
Figura 4: Análisis de brecha entre situación actual y meta planteada.....	27
Figura 5: Pilar 1 Resultados Total de Encuestados.....	28
Figura 6: Pilar 2 Resultados Total de Encuestados.....	28
Figura 7: Pilar 3 Resultados Total de Encuestados.....	29
Figura 8: Pilar 4 Resultados Total de Encuestados.....	29
Figura 9: Pilar 5 Resultados Total de Encuestados.....	30
Figura 10: Pilar 6 Resultados Total de Encuestados.....	30
Figura 11: Pregunta A1 Resultados Total de Encuestados.....	31
Figura 12: Pregunta A2 Resultados Total de Encuestados.....	32
Figura 13: Pregunta B1 Resultados Total de Encuestados.....	33
Figura 14: Pregunta B3 Resultados Total de Encuestados.....	34
Figura 15: Pregunta C2 Resultados Total de Encuestados.....	35
Figura 16: Pregunta C4 Resultados Total de Encuestados.....	36
Figura 17: Pregunta D1 Resultados Total de Encuestados.....	37
Figura 18: Pregunta D4 Resultados Total de Encuestados.....	38
Figura 19: Pregunta E2 Resultados Total de Encuestados.....	39
Figura 20: Pregunta E4 Resultados Total de Encuestados.....	40
Figura 21: Pregunta F2 Resultados Total de Encuestados	41
Figura 22: Pregunta F3 Resultados Total de Encuestados	42
Figura 23: Resultados del riesgo promedio	99
Figura 24: Distribución en umbrales de riesgo	100
Figura 25: Resultados del riesgo promedio luego de Mitigación	111
Figura 26: Distribución en umbrales de riesgo luego de mitigación	112

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación de etapas y cláusulas	20
Tabla 2: Escala de puntuación para encuesta.....	26
Tabla 3: Puntaje promedio por pilar	31
Tabla 4: Tipos de impactos al negocio	45
Tabla 5: Categorías de criticidad de los procesos de negocio	45
Tabla 6: Autoridad que participó en el BIA	46
Tabla 7: Procesos de criticada alta por impacto al negocio.....	55
Tabla 8: Procesos de criticada media por impacto al negocio.....	60
Tabla 9: Procesos de criticada baja por impacto al negocio.....	61
Tabla 10: Procesos y Tiempo Objetivo de Recuperación.....	68
Tabla 11: Grupos de procesos	88
Tabla 12: Agrupación de amenazas	97
Tabla 13: Valores para la probabilidad de amenaza	98
Tabla 14: Valores para el nivel de impacto sobre la disponibilidad del proceso.....	98
Tabla 15: Medidas de mitigación para Procesos de Criticidad Alta	102
Tabla 16: Medidas preventivas generales	108
Tabla 17: Medidas de Mitigación Generales Aplicadas	110
Tabla 18: Integrantes del Equipo de Gestión Institucional de Crisis.....	116

INTRODUCCIÓN

I. Antecedentes

Para fortalecer los objetivos gubernamentales con respecto a Gobierno Electrónico y Seguridad de la Información, el 19 de septiembre de 2013, la Secretaría Nacional de la Administración Pública en el Acuerdo No. 166 define el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI), el cual es de cumplimiento obligatorio para todas las instituciones públicas. En el Anexo 1, punto 10 del mencionado acuerdo se detalla lo referente a la Gestión de Continuidad del Negocio, reiterando la obligación de implementarlo en todas las instituciones dependientes de la Secretaría Nacional de la Administración Pública (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2013).

Sin embargo, existen instituciones que aún no han elaborado su Plan de Continuidad de Negocio y han sido observadas por la SNAP y otros organismos de control.

Entre las justificaciones expuestas por algunas instituciones podemos mencionar:

- El grado de madurez de sus procesos es heterogéneo.
- La disponibilidad de presupuesto para medidas de contingencia es limitada.
- La alta rotación del talento humano no permite la continuidad de los objetivos.
- La prioridad que se asigna a otros temas pospone la atención de este acuerdo.
- La falta de apoyo y compromiso de las máximas autoridades para impulsar las mejoras en los departamentos de TIC's.

La empresa de gobierno objeto de este estudio, es la encargada de regular el ámbito laboral tanto para el sector público como para el privado, y basa su competencia en el Código de Trabajo y en la Ley Orgánica de Servicio Público respectivamente.

En la estructura de gobierno, depende del Ejecutivo, es coordinada por el Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad y

adicionalmente es supervisada por la Secretaría Nacional de Administración Pública.

Orgánicamente tiene dos instituciones adscritas: Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional y el Instituto Nacional de Meritocracia. Adicionalmente es descentralizada, es decir que cuenta con representación en las provincias bajo el esquema de Direcciones Regionales de Trabajo y Servicio Público.

En lo referente a TI, la empresa cuenta con una Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la cual pertenece a la Coordinación General de Gestión Estratégica, y es considerada como unidad de apoyo.

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es la encargada de proporcionar los servicios tecnológicos de toda la institución, exceptuando a sus adscritas, tanto para usuarios internos y externos (otras instituciones públicas, empleadores y trabajadores privados).

Es destacable que en los últimos dos años ha dado impulso al mejoramiento de sus servicios por medio de procesos estandarizados y el uso de algunas de las mejores prácticas de la industria como ITIL, Cobit, SCRUM y PMP, sin embargo esto es todavía limitado.

El talento humano de esta dirección cuenta con conocimientos dispares con respecto a estos frameworks y mejores prácticas ya que solo un grupo reducido de personas ha tenido acceso a capacitaciones o estudios de cuarto nivel.

Para el desarrollo de este proyecto de tesis se hará uso de la Gestión de la Continuidad del Servicio de ITIL y de ISO 22301 para la implementación del Plan de Continuidad del Negocio (BCP).

A nivel mundial, se reconoce a ITIL como un código de buenas prácticas para la gestión de los servicios de IT proporcionando un proceso claro para gestionar la continuidad de los servicios TI, los cuales son parte fundamental del negocio y por tanto provee las bases para la formulación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y del Plan de Continuidad de Negocio (BCP).

El desarrollo del BCP se lo realizará usando la Norma ISO 22301 la cual es la primera norma internacional para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN). Esta norma provee del proceso detallado para el análisis del negocio, selección de la estrategia de recuperación, desarrollo, pruebas y mantenimiento del plan (International Organization for Standardization, 2012).

II.Objetivos

Objetivo General

Proveer a una empresa de gobierno que regula el ámbito laboral de un BCP para garantizar la disponibilidad de los sistemas y servicios críticos ante catástrofes, protegiendo sus activos y preservando su buena imagen.

Objetivos Específicos

- Elaborar un análisis de brecha entre la gestión de la continuidad que realiza la empresa de gobierno en la actualidad; y, el proceso de Gestión de Continuidad de ITIL.
- Definir las oportunidades de mejora para el proceso de Gestión de Continuidad de ITIL de los sistemas informáticos de la empresa de gobierno en base al análisis de brecha.
- Elaborar el Plan de Continuidad del Negocio que permita a la empresa minimizar los impactos negativos ante catástrofes aplicando la Norma ISO 22301.
- Elaborar y analizar el Business Impact Analysis (BIA) que permita identificar los procesos críticos, los riesgos residuales y los procesos mitigantes de la empresa.

III.Justificación

Actualmente la información es uno de los activos más importantes de las organizaciones y garantizar su protección se convierte en una tarea primordial.

El riesgo de un evento catastrófico como incendios, terremotos, tormentas, etc., más la proliferación de nuevas amenazas externas como ataques cibernéticos y virus, crean nuevas vulnerabilidades a los servicios de tecnología e

información implementadas en una empresa. Las consecuencias de estos eventos crearían enormes pérdidas físicas, económicas, de imagen e incluso humanas si no son mitigadas eficientemente.

En una empresa de gobierno que ofrece servicios a otras instituciones gubernamentales y a la ciudadanía, la dependencia de sus sistemas informáticos es crítica, y en caso de fallos o interrupciones ve afectada su imagen institucional con drásticas consecuencias para el gobierno en general.

Éste plan establece cómo la empresa debe recuperarse y restaurar sus funciones críticas que han sido parcial o totalmente interrumpidas después de una contingencia o desastre, reduciendo las pérdidas y preservando su buen nombre aplicando ISO 22301 apalancado en el proceso de Gestión de la Continuidad de ITIL.

Aspectos Metodológicos

Para el desarrollo de este proyecto de tesis se hará uso del estudio descriptivo “ya que permite la reseña e identificación de los hechos relacionados con el objeto de estudio con el fin de diseñar modelos para su solución” (Bernal, 2006, pág. 112).

Adicionalmente, para relacionar el fundamento teórico con los resultados a verificar, se utilizarán los métodos inductivo y deductivo; para la recopilación, tabulación y análisis de la información obtenida se usará el método cualitativo-cuantitativo, como explica Eyssautier de la Mora (2006, pág. 219).

Para la medición de brecha se utilizará el método experimental con el uso de encuestas.

IV. Alcance

El alcance de este proyecto de titulación es realizar un análisis de brecha entre el proceso de Gestión de la Continuidad que realiza la empresa actualmente y el proceso de Gestión de Continuidad de ITIL, y desarrollar un Plan de Continuidad del Negocio para la institución usando la norma ISO 22301.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.

1.1. ITIL - Information Technology Infrastructure Library.

1.1.1. Introducción.

La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información, ITIL por sus siglas en inglés, fue desarrollada a finales de 1980 como guía para el gobierno del Reino Unido, cuando reconoció que sus organizaciones dependían cada vez más de la informática para alcanzar sus objetivos.

Con el tiempo, la estructura base de ITIL ha demostrado ser útil para todo tipo de organizaciones en diferentes sectores económicos, y actualmente es conocido y usado libremente a nivel mundial.

La importancia de ITIL radica en que se ha convertido en un estándar reconocido para la Gestión de Servicios Informáticos, y permite proveer de servicios fiables, consistentes, con calidad y costos razonables.

ITIL en su versión 3 nos brinda la siguiente definición de Servicio: “Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados” (Rudd & Vernon, Service Design, 2007, pág. 8).

También expone a “la Gestión de Servicios como un conjunto de capacidades organizativas especializadas para la provisión de valor a los clientes en forma de servicios” (Rudd & Vernon, Service Design, 2007, pág. 8).

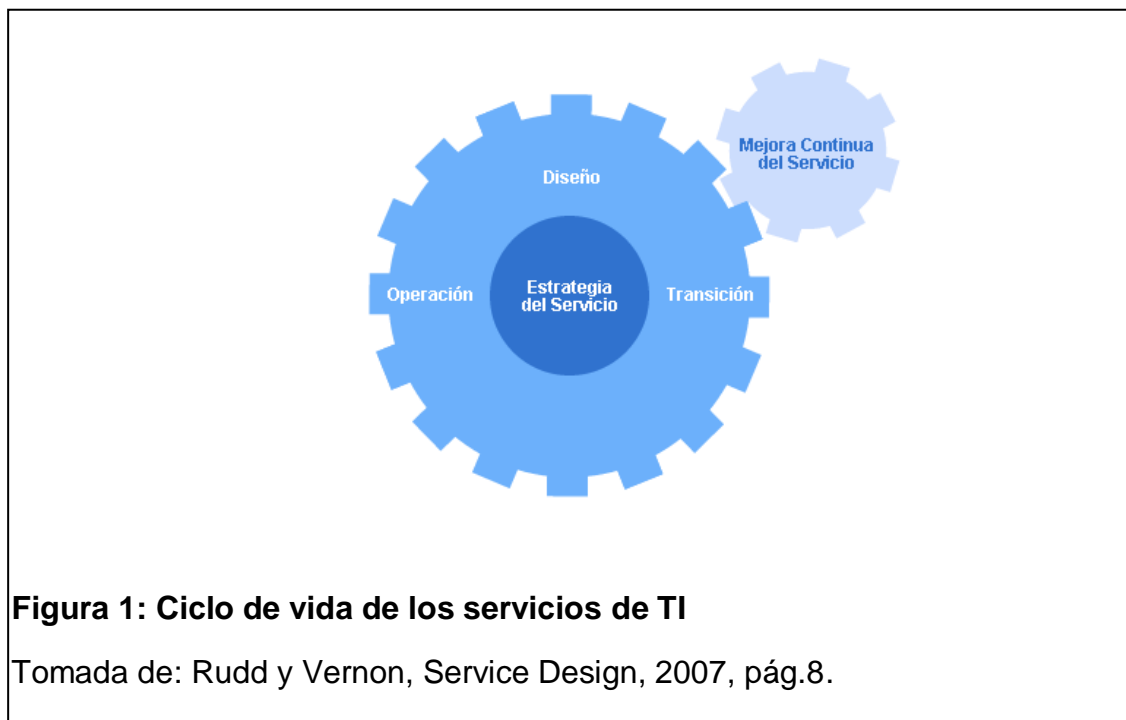
Con respecto a la definición de Sistemas, ITIL los define como “grupos de componentes interrelacionados o interdependientes que forman una unidad y colaboran entre sí para conseguir un objetivo común” (Rudd & Vernon, Service Design, 2007, pág. 8); el rendimiento correcto de un sistema depende de dos aspectos claves:

- Los procesos de control, y
- La retroalimentación y el aprendizaje.

El Ciclo de Vida de los Servicios de TI.

Para estructurar la gestión, ITIL se basa en el concepto de Ciclo de Vida de los Servicios de TI, el cual consta de cinco fases interrelacionadas:

1. Estrategia del Servicio
2. Diseño del Servicio
3. Transición del Servicio
4. Operación del Servicio
5. Mejora Continua del Servicio



Funciones, procesos y roles.

1. Función: “es una unidad especializada en la realización de una cierta actividad y es la responsable de un resultado” (Valencia, 2015).
2. Proceso: “es un conjunto de actividades interrelacionadas que se orientan a cumplir un objetivo específico” (Valencia, 2015). Los procesos se caracterizan porque:
 - a. Se cuantifican en base a su rendimiento
 - b. Sus resultados son específicos
 - c. Existe un receptor o cliente de su resultado

d. Son iniciados por algún hecho

3. Rol: son las actividades y responsabilidades que se asignan “a una persona o grupo de personas” (ICETEX, 2015).

Activos del Servicio de TI.

Para que el departamento de TI pueda ofrecer valor por medio de sus servicios debe usar adecuadamente sus recursos y capacidades. Los recursos son los materiales que son necesarios para prestar el servicio como el capital, la infraestructura, las aplicaciones, los datos y la información, así como las capacidades y las habilidades que se han desarrollado en el tiempo y que permiten transformar los recursos en valor para la organización.

Fase de Diseño del Ciclo de Vida de los servicios de TI.

El principal objetivo de la fase de Diseño es “diseñar nuevos servicios o modificar los existentes para que sean incluidos en el Catálogo de Servicios y su operación en el ambiente de producción, considerando los requisitos del servicio y los recursos y capacidades disponibles” (Valencia, 2015).

Dentro de la fase de Diseño del Ciclo de Vida de los Servicios de TI, se definen siete procesos:

1. Gestión del Catálogo de Servicios.
2. Gestión de Niveles de Servicios.
3. Gestión de la Capacidad.
4. Gestión de la Disponibilidad.
5. Gestión de la Continuidad de los Servicios.
6. Gestión de la Seguridad de la Información.
7. Gestión de Proveedores.

1.1.2. Proceso de Gestión de la Continuidad de los Servicios de IT

Este proceso se ocupa de “impedir que una imprevista y grave interrupción de los servicios de TI, debido a desastres naturales u otras fuerzas de causa mayor, tengan consecuencias catastróficas para el negocio” (Rudd & Vernon, Service Design, 2007, pág. 126).

Una adecuada estrategia de la Gestión de la Continuidad del Servicio debe amalgamar de forma equilibrada, tanto procesos proactivos como reactivos.

Un proceso proactivo busca evitar o minimizar las consecuencias de una interrupción del servicio. Por el contrario, un proceso reactivo se enfoca en reanudar el servicio lo más rápido posible tras el desastre.

Se debe considerar que la Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI (ITSCM) requiere de una inversión económica importante, no presenta rentabilidad directa, y sus beneficios son a largo plazo, pero es necesaria para evitar pérdidas irreparables para el negocio en caso de un desastre.

Objetivos de la Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI.

Según Valencia (2015), los objetivos principales de la ITSCM son:

1. Garantizar la pronta recuperación de los servicios críticos de TI luego de un desastre.
2. Establecer políticas y procedimientos que eviten, en lo posible, las consecuencias negativas de un desastre.

Es importante considerar que la ITSCM es parte de la Gestión de la Continuidad del Negocio y debe serle útil. Sabemos que si bien los servicios de TI son muy importantes, son solo una parte de los procesos de la organización, y luego de un desastre el proceso de contingencia busca que la organización se recupere de forma integral.

Usualmente se suele diferenciar entre desastres como incendios, terremotos, inundaciones de los exclusivamente informáticos tales como virus, hackeos y otros, la Gestión de la Continuidad debe actuar en ambos casos pero con mayor responsabilidad en los últimos porque:

- Afectan “directamente a los servicios de TI inmovilizando a toda la organización” (Valencia, 2015).
- Suelen ser más frecuentes pero también más previsibles.

- Ante los clientes un desastre natural es más comprensible y no se asocia con negligencia u errores.

Valencia (2015) también explica que la gestión correcta la Continuidad de los Servicios permite:

- Gestionar adecuadamente los riesgos
- Reducir el tiempo de interrupción del servicio.
- Se mejora el nivel de confianza en la calidad del servicio.
- Apoya a la Gestión de Continuidad del Negocio (BCM).

Proceso de la Gestión de la Continuidad de los Servicios TI

Según ITIL v3 se proponen las siguientes actividades para gestionar la continuidad:

1. Establecer la política y el alcance, donde la política se refiere a los objetivos generales y compromiso de la organización.

El alcance se establece en relación con: “los planes generales de Continuidad del Negocio, los servicios estratégicos de TI, los estándares de calidad adoptados, el histórico de interrupciones graves de los servicios de IT, las expectativas del negocio, la disponibilidad de recursos” (Valencia, 2015).

Evaluar el impacto de la interrupción de los servicios en el negocio, “es evidente que hay servicios TI estratégicos de cuya continuidad puede depender la supervivencia del negocio y otros que simplemente aumentan la productividad” (Valencia, 2015).

En relación directa al impacto asociado a la interrupción del servicio serán los esfuerzos en acciones preventivas.

Los servicios deben ser analizados a la luz de ciertos parámetros como:

- La consecuencia de la interrupción del servicio en el negocio como pérdidas de rentabilidad, de cuota de mercado, de imagen.
- Cuánto tiempo se puede esperar por la normalización del servicio sin tener un alto impacto en el negocio.

- Qué SLA's han sido comprometidos.

Analizar y prever los riesgos de infraestructura de TI, “debe enumerar y evaluar, dependiendo de su probabilidad e impacto, los diferentes factores de riesgo” (Valencia, 2015).

Para esto es necesario:

“Conocer en profundidad la infraestructura TI y cuáles son los elementos de configuración (CIs) involucrados en la prestación de cada servicio, especialmente los servicios TI críticos y estratégicos” (Valencia, 2015).

- “Analizar las amenazas y su probabilidad” (Valencia, 2015).
- “Detectar los puntos de mayor vulnerabilidad” (Valencia, 2015).

2. Establecer las estrategias para la continuidad, que pueden ser preventivas que eviten las interrupciones, o reactivas para recuperarlos en un nivel aceptable y en el menor tiempo posible.

Actividades Preventivas: éstas necesitan de un análisis previo detallado de riesgos y vulnerabilidades, tanto generales como las de tipo informático.

Las de tipo general dependen de la colaboración con el BCM e implican las medidas sobre la infraestructura física de la organización.

Las vulnerabilidades lógicas y de hardware dependen de la ITSCM y de la colaboración con la Gestión de la Seguridad.

Actividades de Recuperación: a nivel general existen tres opciones para recuperar el servicio:

- Cold Standby que implica una locación alternativa en la que se reproduzca el entorno de producción en pocos días.
- Warm Standby que requiere de “una locación alternativa con sistemas activos para recuperar sistemas críticos en un plazo de 24 y 72 horas” (Valencia, 2015).

- Hot Standby para lo cual se necesita una locación alternativa con “replicación continua de datos y sistemas activos preparados” (Valencia, 2015) para entrar en funcionamiento inmediato.

3. Adoptar medidas proactivas para la prevención de los riesgos.

4. Desarrollar los planes de contingencia luego de establecer el alcance, analizar los riesgos y las vulnerabilidades y desarrolladas las estrategias para prevención y recuperación según lo explica Valencia (2015) en su Manual Técnico de ITIL vs 3.0.

Para esto se requiere elaborar algunos documentos entre los cuales tenemos, según Osiatis (n.d.):

- Plan de prevención de riesgos, para evitar o minimizar el impacto y generalmente contempla:

- Almacenamiento de datos distribuido
- Sistemas de alimentación eléctrica de soporte
- Políticas de back ups
- Duplicación de sistemas críticos
- Sistemas de “seguridad pasivos” (Valencia, 2015)

- Plan de gestión de emergencias donde se determinen claramente las responsabilidades y funciones del personal y las acciones correspondientes, considerando aspectos como:

- Evaluación del impacto de la contingencia en la infraestructura TI
- Asignación de funciones al personal del servicio
- Comunicación a usuarios y clientes ante el fallo
- Procedimiento de contacto y colaboración con proveedores
- Protocolo de puesta en marcha del plan de recuperación.

- Plan de recuperación que incluye:
 - Reorganización del personal
 - Restablecer los sistemas de hardware y software
 - Recuperar los datos y reiniciar el servicio

El plan depende de la importancia de la contingencia y la opción de recuperación asociada, generalmente incluyen:

- Asignación de personal y recursos
- Instalaciones alternativas
- Planes de seguridad de datos
- Procedimiento de recuperación de los datos
- Contratos de colaboración con otras organizaciones
- Protocolos de comunicación con clientes

5. Probar los planes de contingencia.

6. Formar al personal en los procedimientos y planes.

7. Revisar periódicamente los planes, y adaptarlos a las necesidades del negocio según sea necesario.

El Control del Proceso implica informar periódicamente de la gestión de la Continuidad, incluyendo:

- Análisis de nuevos riesgos y su impacto
- Evaluación de los simulacros realizados
- Actividades preventivas y de recuperación realizadas
- Costos asociados a dichas actividades
- Preparación y capacitación del personal de TI sobre los planes de prevención y recuperación

1.2. Visión conceptual de Continuidad de Negocio.

“La Continuidad del Negocio (BC) se define como la capacidad de la organización para continuar con la entrega de productos o servicios en los niveles aceptables predefinidos luego de un incidente perturbador” (Business Continuity Institute, n.d.).

Todos los negocios y organizaciones se enfrentan a numerosas amenazas que pueden afectarlos negativamente, por lo que resulta imprescindible asumir la responsabilidad de construir y mejorar su capacidad de recuperación.

Esto se logra con la identificación y análisis de sus productos y servicios clave junto con las actividades más urgentes que las sustentan, para luego elaborar planes y estrategias que le permitirán continuar con sus operaciones de negocio y recuperarse de forma rápida y eficaz de cualquier tipo de interrupción independiente de su tamaño o causa.

Dada la importancia de la continuidad, es necesario considerarla de forma más amplia que solo actividades aisladas, transformándola en un proceso de gestión integral conocida como Gestión de la Continuidad del Negocio (BCM).

Según la norma ISO 22301:2012 (International Organization for Standardization, 2012), la Gestión de la Continuidad del Negocio identifica las amenazas potenciales de una organización y los impactos en las operaciones del negocio que causarían si se cristalizaran, y proporciona un marco para la construcción de la resiliencia organizacional con la capacidad de respuesta que salvaguarde los intereses de sus grupos de interés, la reputación, la marca y las actividades de creación de valor.

La Resiliencia “es la capacidad que tienen las personas o las empresas para afrontar momentos de adversidad y adaptarse rápidamente a los cambios, que como consecuencia se dan dentro de esos períodos de inestabilidad” (Herrera Monterroso, n.d.).

Sin embargo, esto no significa solo sobrevivir o resistir, es aprovechar de forma positiva la experiencia adversa, transformándola en un beneficio no planeado, y una oportunidad de crear soluciones beneficiosas.

1.2.1. Causas y consecuencias de la interrupción del negocio.

A nivel mundial, las organizaciones pueden sufrir de interrupciones principalmente por las siguientes causas:

- Desastres naturales como: terremotos, inundaciones, tsunamis, huracanes, tifones, tormentas, erupciones volcánicas.
- Catástrofes como incendios, terrorismo, conmoción social, epidemias.
- Humanas: sabotaje, huelgas, errores.
- Tecnológicas: virus informáticos, ataques cibernéticos, fallos de equipos y sistemas de información.
- Otras como fallos en comunicaciones, transporte o seguridad.

Cada una de ellas, trae consecuencias en diferentes intereses de la organización como:

- Pérdidas humanas.
- Pérdidas económicas y de mercado.
- Pérdida de información.
- Pérdida de imagen.

1.2.2. Motivos para recuperar el negocio

Muchas organizaciones no están en capacidad de asumir estas pérdidas derivadas de la interrupción de sus servicios y en el peor de los escenarios significa su desaparición ya que, “de cada 100 empresas que afrontan un desastre sin contar con un Plan de Continuidad de Negocio, el 43% nunca reabre su negocio y desaparece del mercado, el 51% cierra en menos de 2 años y solo el 6% sobrevive a largo plazo” (Emergency Management Forum , n.d.).

Por esto es necesario contar con las herramientas que le permitan regresar a su operación normal, disminuyendo el impacto de la interrupción y el costo de la misma a medida de lo posible.

1.2.3. Conceptualización del Plan de Continuidad de Negocio.

El Plan de Continuidad de Negocio (BCP) “es el conjunto de procedimientos documentados que guían a la organización para responder, recuperar, reanudar y restaurar un nivel de operación predefinido luego de una interrupción” (International Organization for Standardization, 2012).

También se lo puede definir como “la identificación y protección de los procesos y recursos del negocio considerados críticos para sostener un desempeño aceptable, mediante la identificación de potenciales amenazas, la definición de estrategias para su eliminación, minimización o delegación” (Españeira, Sheldon y Asociados, n.d.).

Hay que considerar que el BCP es una concepción más gerencial que técnica y se basa en comprender los procesos críticos de la organización, de los elementos que los apalancan y del riesgo que significa su paralización total o parcial para los intereses del negocio.

Por la creciente dependencia tecnológica de los negocios, en “ocasiones se confunde al BCP con el Plan de Recuperación de Desastres (DRP)” (ICETEX, 2015), por lo que se debe aclarar que éste se refiere a los temas de TI y es uno de los componentes del BCP.

1.2.4. Beneficios de un Plan de Continuidad de Negocio.

Entre los principales beneficios de contar en la organización con un Plan de Continuidad de Negocio se pueden mencionar:

- Identifica los diferentes eventos que pueden afectar al negocio y su impacto
- Permite conocer los tiempos críticos de recuperación
- Clasifica los activos y prioriza su protección
- Brinda una ventaja competitiva
- Identifica los puntos más vulnerables de la infraestructura a incidentes

- Reduce los gastos y pérdidas económicas en caso de un fallo
- Controla el impacto financiero y operacional a causa de la interrupción
- Nos proporciona un plan logístico de rápida implementación en caso de una interrupción
- Precautela el activo intangible más importante de las organizaciones que es su imagen y reputación.

1.2.5. Marcos de referencia para la elaboración de un Plan de Continuidad de Negocio.

La Gestión de la Continuidad del Negocio y el Plan de Continuidad de Negocio han sido incluidos en varios lineamientos, buenas prácticas y estándares a lo largo de los años, y se ha ido ajustando según las nuevas necesidades organizacionales y la evolución de la tecnología.

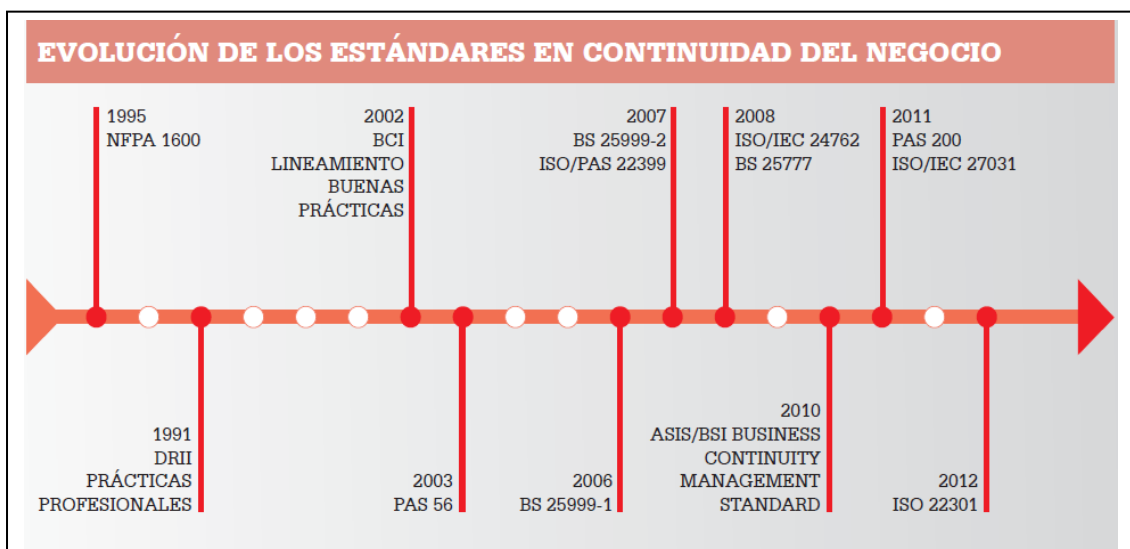


Figura 2: Evolución de los Estándares en Continuidad del Negocio

Tomada de: Alexander, 2012

En 1995 se publicó el NFPA 1600 el cual establecía un “conjunto de criterios para la gestión de desastres, emergencias y programas de continuidad para las organizaciones” (Alexander A. G., 2012).

En 1997 el Instituto Internacional de Recuperación de Desastres (DRII) publicó las “Prácticas Profesionales para la Gestión del Negocio”.

Luego en el 2002, el Business Continuity Institute publica las “Buenas Prácticas para la Continuidad del Negocio”, un año más tarde, se publica el PAS 56 que “estableció el proceso, principios y terminología de continuidad de negocio” (Alexander A. G., 2012).

En 2006 The British Standard publicó el Código de Práctica BS 25999-1, cuyo mayor aporte es describir el ciclo de vida de la continuidad de negocio. En 2007 se dispone el estándar BS25999-2 el primero internacional, certificable y auditable para Sistema de gestión de continuidad de negocio.

También en 2007 se publica el Código de práctica ISO/PAS 22399 el cual brindaba los lineamientos genéricos para organizaciones que quisieran desarrollar un sistema de gestión de la continuidad.

Para 2008, se publicó el código de buenas prácticas enfocado en TIC denominado BS 25777.

En 2011, se publica el lineamiento ISO/IEC 27031, que “describe conceptos y principios de tecnología de información y comunicación (ICT) para preparar a una organización para la continuidad y aplicable a todo tipo de empresa” (Alexander A. G., 2012).

En 2012, la Organización Internacional para la Normalización (ISO) publica la norma ISO 22301:2012 para “Seguridad de la Sociedad: Sistemas de Continuidad del Negocio – Requisitos”, el cual es un estándar internacional aceptado, certificable y auditable.

1.2.6. Introducción a la Norma ISO 22301.

La norma ISO 22301:2012 denominada “Seguridad de la Sociedad: Sistemas de Continuidad del Negocio – Requisitos”, especifica las condiciones “para planificar, establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión documentado para proteger de, reducir la probabilidad de ocurrencia, prepararse, responder y recuperarse de incidentes perturbadores cuando surjan” (International Organization for

Standardization, 2012), las cuales son parte del ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA por sus siglas en inglés)

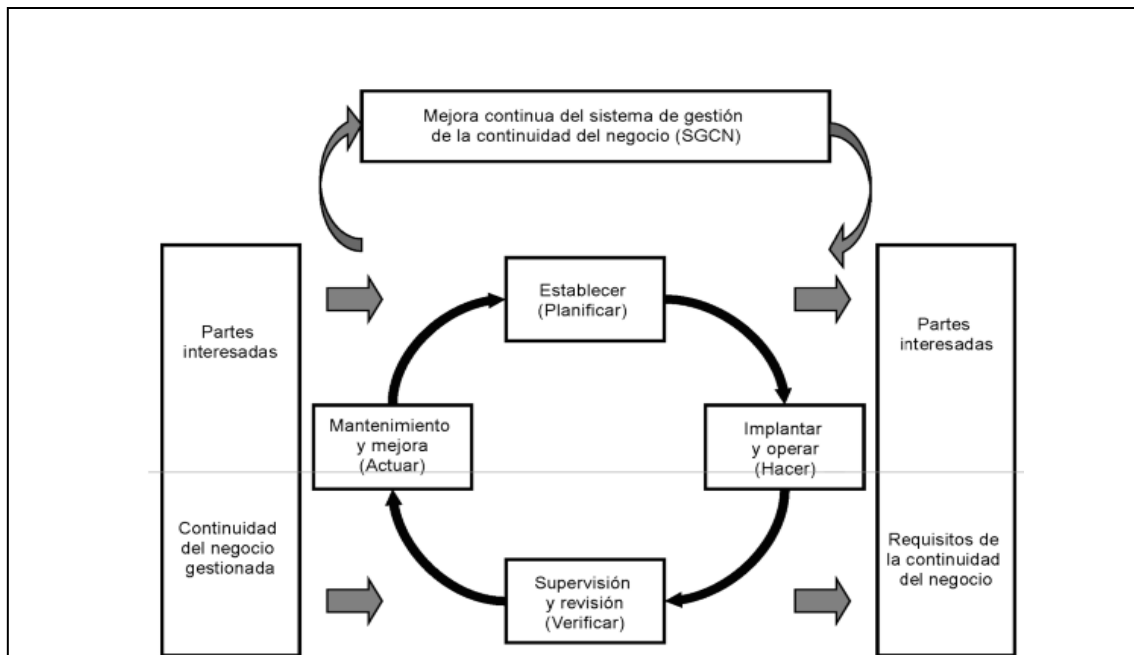


Figura 3: Ciclo PDCA

Tomada de: ISO International Organization of Standardization, 2012

Las etapas de este ciclo se describen a continuación:

1. **Planificar:** Establecer políticas de continuidad de negocio, objetivos, metas, controles, procesos y procedimientos relacionados con la mejora de la continuidad del negocio con el fin de obtener resultados que se alinean con las políticas y objetivos generales de la organización
2. **Hacer:** Implementar y operar las políticas de continuidad del negocio, controles, procesos y procedimientos.
3. **Verificar:** Monitorear y revisar el desempeño contra la política de continuidad de negocio y objetivos, informar de los resultados a la gerencia para su revisión, y determinar y autorizar las acciones de remediación y mejora
4. **Actuar:** Mantener y mejorar los Sistemas de Gestión de Continuidad del Negocio (BCMS) tomando medidas correctivas, con base en los resultados del examen de la gestión y reevaluar el alcance del BCMS y la política y los objetivos de la continuidad del negocio.

Estos requisitos son “genéricos y destinados a ser aplicables a todas las organizaciones, o a partes de las mismas, independientemente del tipo, tamaño y naturaleza de la organización” (International Organization for Standardization, 2012), y se describen en las siguientes cláusulas:

- La cláusula 1 detalla el alcance de la norma y de sus requerimientos, los cuales son dependientes del tipo de cada organización y de sus necesidades particulares.
- La cláusula 2 explica el alcance legal de la norma y de sus referencias.
- La cláusula 3 contiene los términos que se usan en la norma y sus definiciones.
- La cláusula 4 se refiere al contexto de la organización, es decir conocer y entender su negocio, sus procesos, servicios, productos, posibles problemas, sus relaciones, sus riesgos así como sus expectativas para poder definir el alcance del BCP.
- La cláusula 5 abarca el liderazgo que se requiere de la alta dirección para el BCP, qué políticas implementará, las autoridades, sus roles y responsabilidades.
- La cláusula 6 detalla cómo planificar las acciones para responder tanto a los riesgos como a las oportunidades, como establecer los objetivos del BCP y sus planes.
- La cláusula 7 se refiere al soporte necesario para el BCP que consiste en los recursos que demanda, las competencias que requiere, así como el conocimiento y la conciencia para elaborarlo e implementarlo. Incluye también la comunicación interna o externa que será necesaria, y la documentación a generar junto con su proceso de creación, actualización y control.
- La cláusula 8 hace referencia a la operación por medio del Análisis de Impacto al Negocio BIA y al Análisis de Riesgos, en base a los cuales se determinarán las estrategias de continuidad del negocio a implementar según sus necesidades. Indica también cómo proceder con la implementación de los procedimientos del BCP: estructura de respuesta a los incidentes, las alertas y su comunicación, la operación de los planes, la recuperación y sus pruebas.

- La cláusula 9 detalla cómo evaluar el desempeño de la implementación del BCP por medio del monitoreo, medición, análisis y evaluación, considerando la importancia de los procesos de auditoría.
- La cláusula 10 detalla el proceso de mejora continua a implementar para el BCP, ya que no queda como un plan estático si no que evoluciona junto con la organización y sus cambios.

Las etapas del ciclo PDCA se implementan con las cláusulas 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1: Relación de etapas y cláusulas

ETAPA	CLAUSULA RELACIONADA	DESCRIPCIÓN
Planear	Clausula 4	Introduce los requisitos necesarios para establecer el contexto de las BCMS que se aplica a la organización, así como las necesidades, requisitos y alcance
	Clausula 5	En él se resumen los requisitos específicos para el papel de la alta dirección en el BCMS, y cómo el liderazgo articula sus expectativas a la organización a través de una declaración de política
	Clausula 6	En él se describen los requisitos en relación con el establecimiento de objetivos estratégicos y principios rectores para las BCMS en su conjunto. El contenido de la cláusula 6 difiere de establecer oportunidades de tratamiento de riesgos derivados de la evaluación de riesgos, así como el análisis de impacto en el negocio (BIA) los objetivos de recuperación derivados Los requisitos de análisis de impacto de negocio y procesos de evaluación de riesgos se detallan en la Cláusula 8
	Clausula 7	Es compatible con las operaciones BCMS en relación con el establecimiento de la competencia y de la comunicación que sea necesaria

r	Hacer	Clausula 8	con las partes interesadas, así como los requerimientos para elaborar, controlar, mantener y conservar la documentación requerida.
	Verifica	Clausula 9	En él se definen los requisitos de continuidad de negocio, determina cómo abordarlos y desarrolla los procedimientos para gestionar un incidente perturbador
	Actuar	Clausula 10	En él se resumen los requisitos necesarios para medir el desempeño de la gestión de la continuidad del negocio, BCMS cumplimiento de esta Norma Internacional y expectativas de la administración, y busca la retroalimentación en relación con las expectativas de gestión
			Se identifica y actúa sobre las no conformidades del BCMS a través de acciones correctivas

Tomado de: ISO International Organization of Standardization, 2012

CAPITULO II: ANÁLISIS DE BRECHA DE LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD

El análisis de brecha es una herramienta que permite identificar la diferencia que existe entre dos puntos, para la presente evaluación el alcance comprende establecer la brecha entre la situación actual de la Gestión de la Continuidad que lleva a cabo la empresa de gobierno objeto de este estudio y el Proceso de Gestión de la Continuidad de ITIL.

Para la evaluación se hizo uso de una encuesta, cuyo proceso de creación e implementación está detallada en el punto 2.2 Diseño de herramienta para evaluación y análisis de brecha de este capítulo.

El resultado del análisis de brecha es una serie de acciones que se deberán ejecutar para alcanzar la meta planteada.

En este capítulo se detalla la situación actual, los resultados derivados de la encuesta aplicada y se definen las oportunidades de mejora a implementar.

2.1. Situación Actual.

La empresa de gobierno objeto de este estudio, es la encargada de regular el ámbito laboral tanto para el sector público como para el privado, y basa su competencia en el Código de Trabajo y en la Ley Orgánica de Servicio Público respectivamente.

Es parte de la Función Ejecutiva y orgánicamente es descentralizada, es decir que cuenta con una matriz en Quito y representación en las provincias bajo el esquema de Direcciones Regionales y Delegaciones de Trabajo y Servicio Público. Al momento cuenta con 1329 servidores públicos a nivel nacional, distribuidos en Planta Central, Direcciones Regionales de Trabajo y Empleo, Delegaciones de Trabajo y Empleo, y puntos de atención de la Red Socio Empleo.

En lo referente a TI, la empresa cuenta con una Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la cual pertenece a la Coordinación General de Gestión Estratégica, y son consideradas como unidades de apoyo.

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es la encargada de proporcionar los servicios tecnológicos institucionales, tanto para usuarios internos y clientes externos: otras instituciones públicas y servidores públicos, empleadores y trabajadores privados.

El portafolio de servicios informáticos se conforma por:

- 20 aplicaciones / sistemas informáticos transaccionales (Ver Anexo 1. Catálogo de Servicios-Aplicaciones).
- Servicio de infraestructura y Data Center
- Servicio de correo electrónico
- Servicio de internet
- Servicio de telefonía IP
- Servicio de video conferencia
- Servicio de conectividad y redes
- Servicio de soporte (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, 2015)

A nivel organizativo, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se conforma por tres coordinaciones: Infraestructura y Redes, Desarrollo de Software y Soporte en Sitio.

La Coordinación de Infraestructura y Redes cuenta con nueve especialistas y un coordinador, la Coordinación de Desarrollo de Software con nueve desarrolladores y un coordinador; la Coordinación de Soporte en Sitio está conformada por ocho especialistas y un coordinador.

En el Acuerdo Ministerial 166 “Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información EGSI” emitido en el Registro Oficial del 25 de septiembre de 2013 por la Secretaría Nacional de la Administración Pública (2013), en el punto 10 “Gestión de la Continuidad del Negocio”, establece las pautas a considerar para que las instituciones implementen el Proceso de Continuidad del Negocio como parte de la Seguridad de la Información, así como instruye la elaboración del Análisis de Riesgos, Análisis de Impacto al Negocio, y los planes necesarios para su implementación.

En el Acuerdo 039 “Normas de Control Técnico” de la Contraloría General del Estado (2013), en el punto 100-02 determina que entre los objetivos del Control Interno están:

- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad

En el punto 410-04 “Políticas y Procedimientos” se establece que la unidad de tecnologías de la información y comunicaciones de la organización debe “definir, documentar y difundir las políticas, estándares y procedimientos que regulan las actividades relacionadas a su competencia, asegurando la calidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos” (Contraloría General del Estado, 2013).

En el punto 410-11 “Plan de contingencias”, establece que la unidad de tecnología de información debe “definir, aprobar e implementar el plan de continuidad y de recuperación para el caso de una emergencia o suspensión en el procesamiento de la información por problemas en los equipos, programas o personal relacionado” (Contraloría General del Estado, 2013).

En el Acuerdo Ministerial No. 111 “Reforma Integral del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos” del Ministerio del Trabajo (n.d.), se enfatiza en aspectos como:

- Calidad y disponibilidad de los servicios institucionales
- Calidad, seguridad y disponibilidad de la información
- Calidad, seguridad y disponibilidad de los servicios informáticos
- Precautelar la seguridad de los bienes institucionales y de su personal.

Sin embargo del marco legal y las obligaciones derivadas de éstos, en lo que respecta al proceso de Gestión de la Continuidad no existe un proceso formalmente establecido a nivel de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones ni a nivel institucional.

2.2. Diseño de herramienta para evaluación y análisis de brecha.

Para realizar el análisis de la situación actual de la Gestión de la Continuidad se utilizó como herramienta de evaluación una encuesta, para cuyo diseño se consideró los siguientes parámetros:

1. **Alcance de la evaluación:** se evaluaron aspectos relacionados al proceso de Gestión de la Continuidad de TI según lo definido en ITIL v3.

2. **Determinación del Tamaño de la muestra:** se realizó la encuesta a 1335 servidores públicos que se encuentran laborando en la institución a nivel nacional.

3. **Medio de evaluación:** Se realizó una encuesta por medio de la herramienta Limesurvey disponible en la institución.

4. **Aspectos a evaluar:** para identificar y clasificar los resultados las preguntas se agruparon en 6 ejes principales:

a. Gestión de la Continuidad como una Práctica

- Objetivo: Verificar si se conoce el proceso de Gestión de la Continuidad de TI y qué tanto se lo aplica.

b. Principios de la Gestión de la Continuidad

- Objetivo: Conocer si el proceso de Gestión de la Continuidad de TI dispone de principios sólidos para su implementación.

c. Diseño del Proceso y Actividades

- Objetivo: Identificar si el proceso de Gestión de la Continuidad de TI cubre todos los procesos y actividades institucionales.

d. Organización

- Objetivo: Conocer si las funciones para el proceso de Gestión de la Continuidad de TI están definidas en la institución.

e. Consideraciones tecnológicas

- Objetivo: Validar si las herramientas tecnológicas disponibles apoyan al proceso de Gestión de la Continuidad de TI

f. Implementación del proceso de Gestión de la Continuidad

- Objetivo: Identificar si el proceso de Gestión de la Continuidad de TI es parte estratégica y cuenta con el respaldo de la organización.

5. **Proceso de toma de evaluación:** Siguiendo el proceso interno institucional para aplicar encuestas, se procedió a:

- Crear el prototipo de la encuesta.
- La encuesta prototipo fue revisada y aprobada por el Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- La encuesta aprobada fue creada en la herramienta automática Limesurvey. (Ver Anexo 2. Modelo Encuesta Aplicada)
- Se procedió a cargar una base de servidores públicos que se encuentran trabajando a nivel nacional, a la herramienta automática Limesurvey (número de documento de identificación).
- Se solicitó a la Dirección de Cambio y Cultura el diseño del banner informativo para la notificación de la encuesta, y el envío masivo de notificación a los servidores públicos de la institución para la ejecución de la encuesta. (Ver Anexo 3. Formato Requerimiento para la Socialización de Proyectos de Eficiencia Institucional)

2.3. Evaluación de la situación actual.

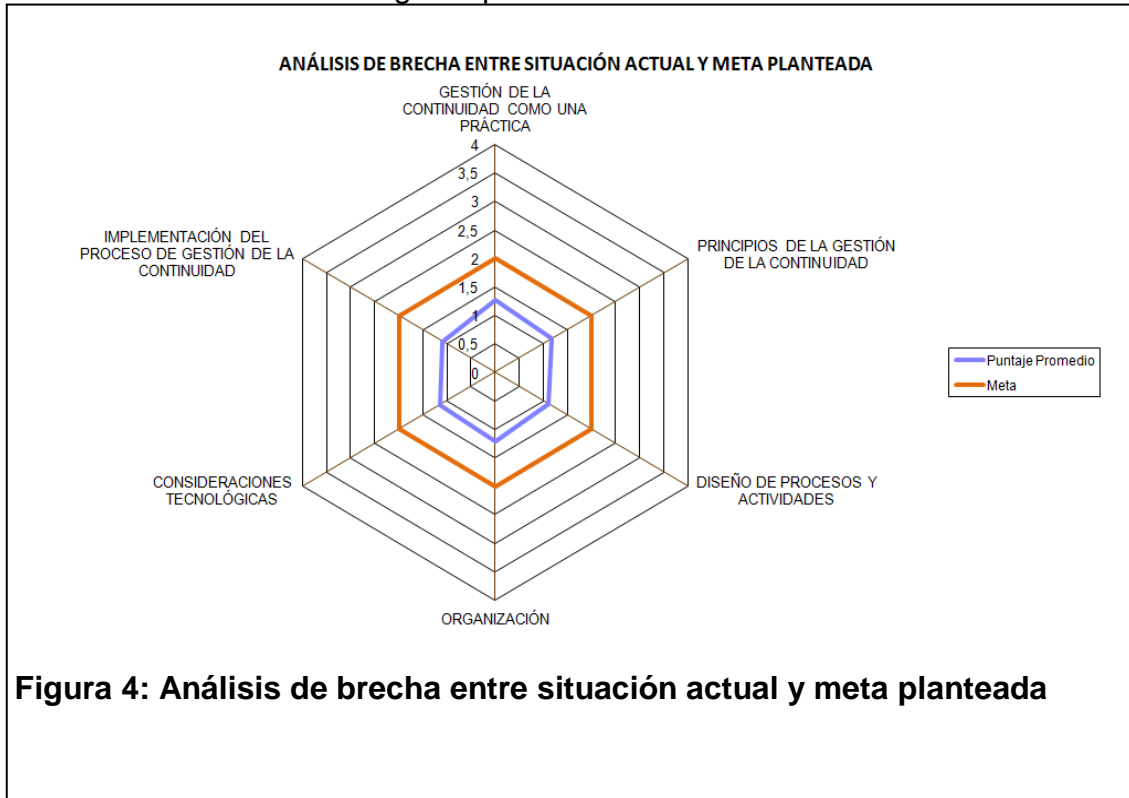
Para establecer el estado actual del Proceso de la Gestión de la Continuidad, se estableció la escala de puntuación para las respuestas de la encuesta aplicada de la siguiente forma:

Tabla 2: Escala de puntuación para encuesta

Respuesta	Puntuación
Totalmente de acuerdo	4 puntos
De acuerdo	3 puntos
En desacuerdo	2 puntos
Totalmente en desacuerdo	1 punto
En duda	0 puntos

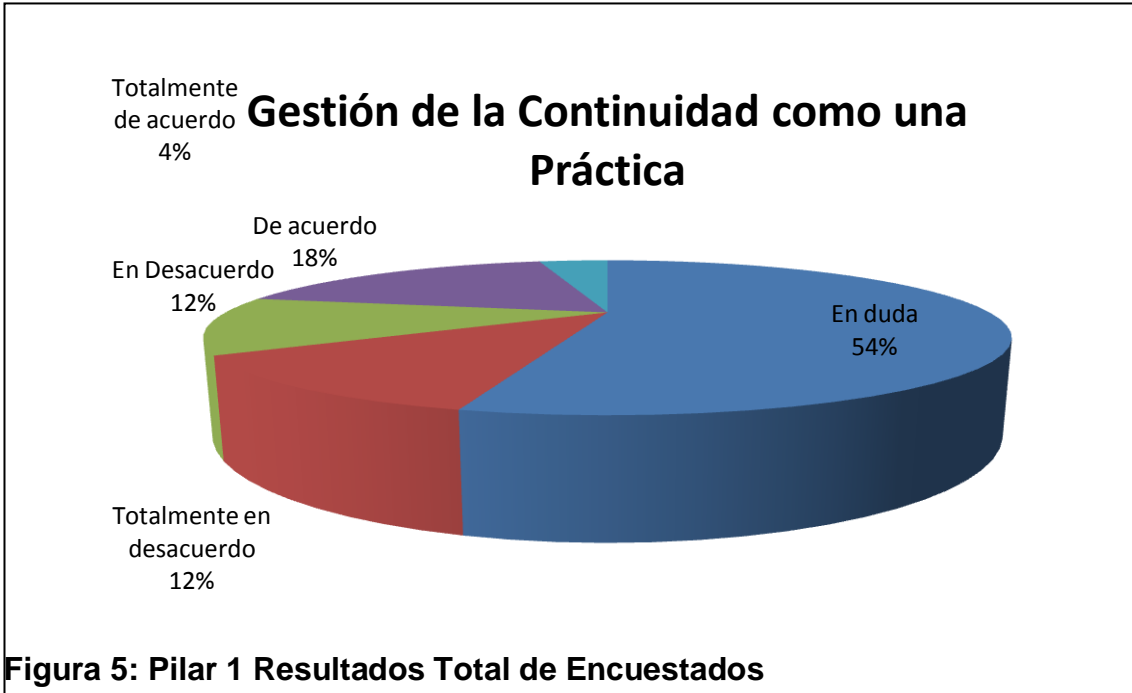
Se asigna 0 puntos a las respuestas en duda ya que no establecen claramente si la persona está o no de acuerdo con el enunciado de la pregunta planteada. Así también, se establece que la máxima calificación posible es 4 puntos.

Luego de la tabulación de los resultados (Ver Anexo 4. Resultados Encuesta), se observa que el proceso se encuentra entre el punto 1.08 y 1.27, por lo que se establece como meta llegar al punto 2 con el fin de acortar la brecha.

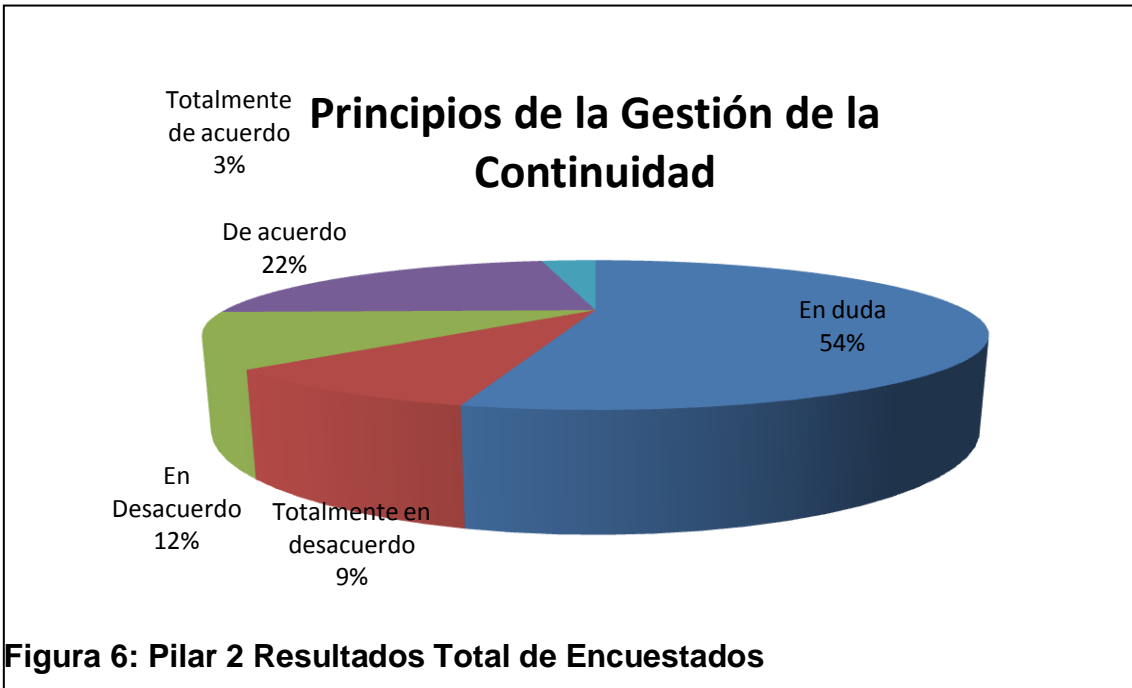


Los resultados de la encuesta, agrupados por cada uno de los pilares, se detallan a continuación:

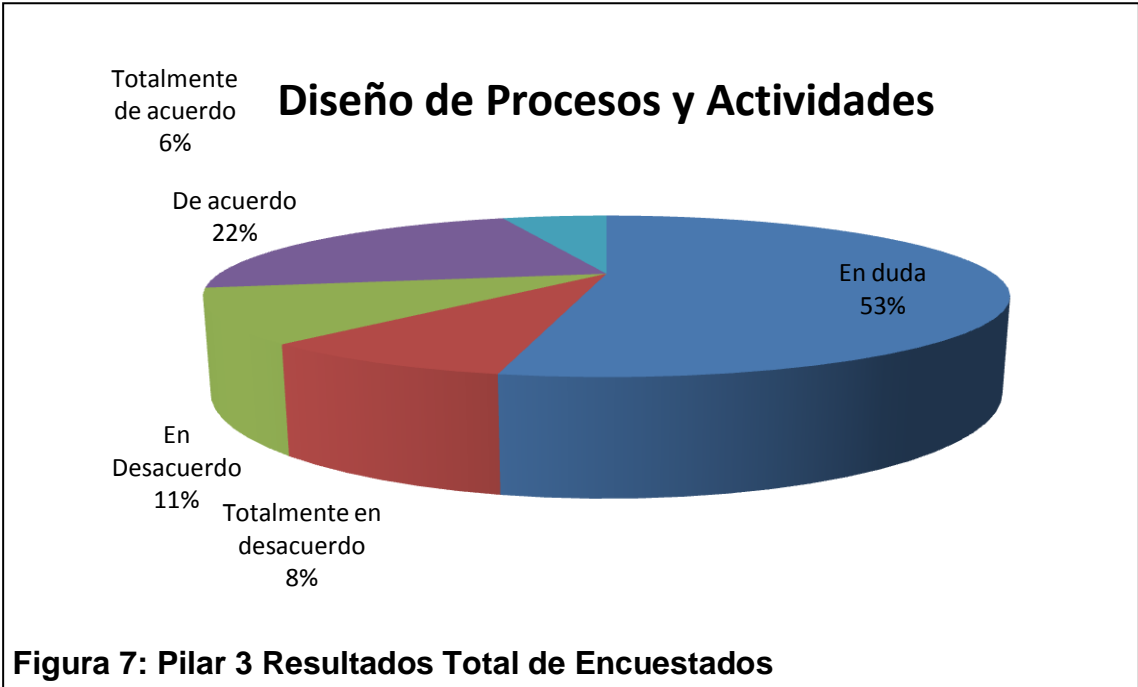
A. Gestión de la Continuidad como una Práctica:



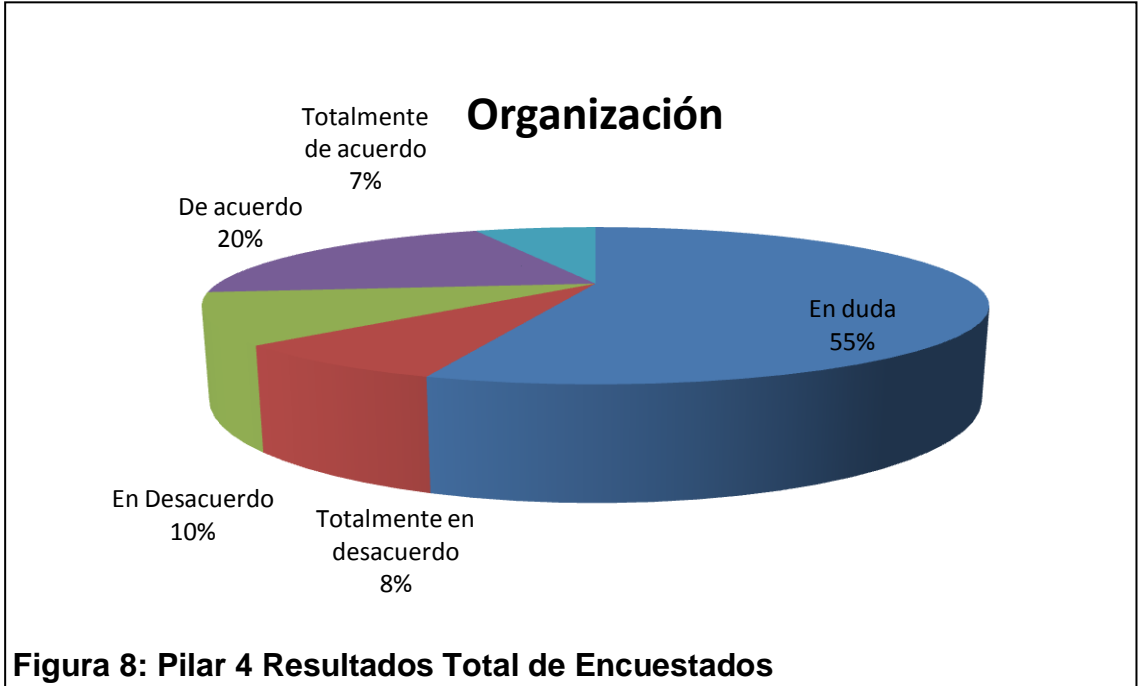
B. Principios de la Gestión de la Continuidad:



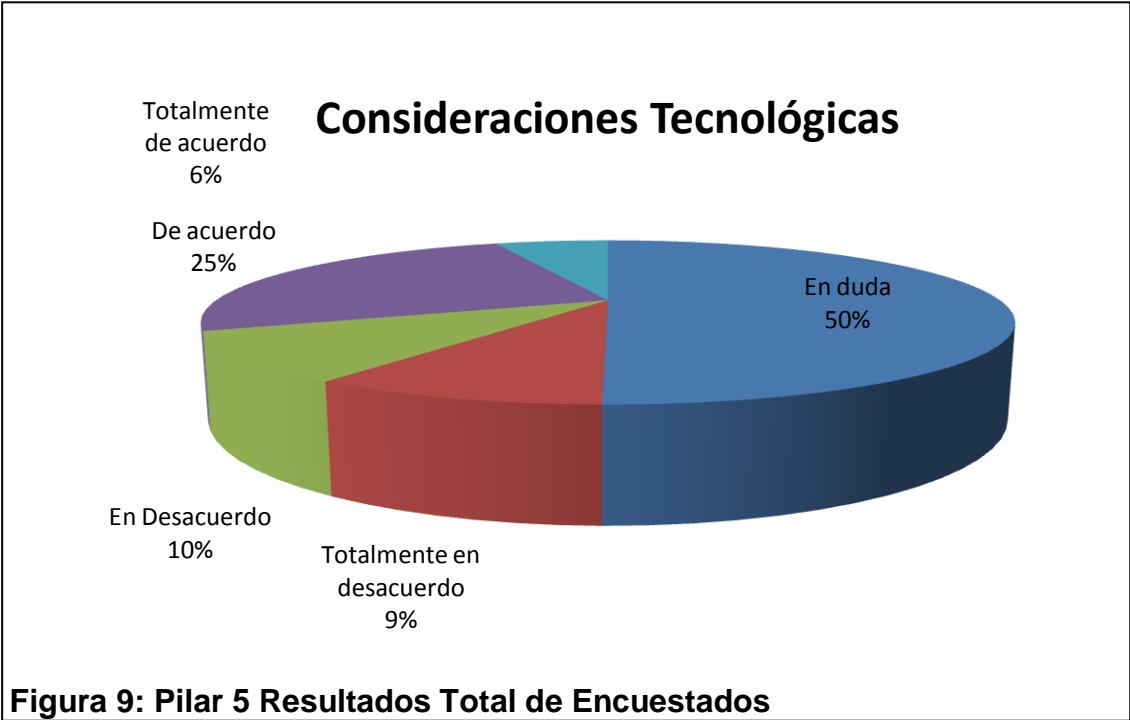
C. Diseño de Procesos y Actividades



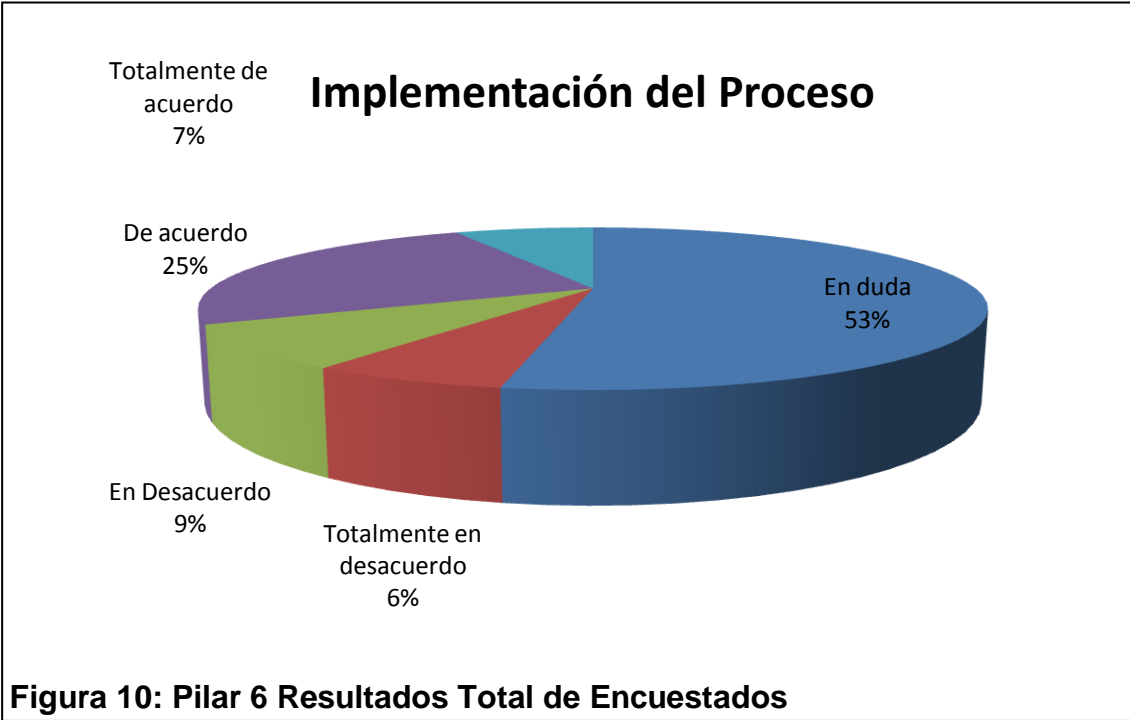
D. Organización:



E. Consideraciones Tecnológicas:



F. Implementación del Proceso de Gestión de la Continuidad:



Por el puntaje promedio de cada uno de los pilares, se ubican de menor a mayor:

Tabla 3: Puntaje promedio por pilar

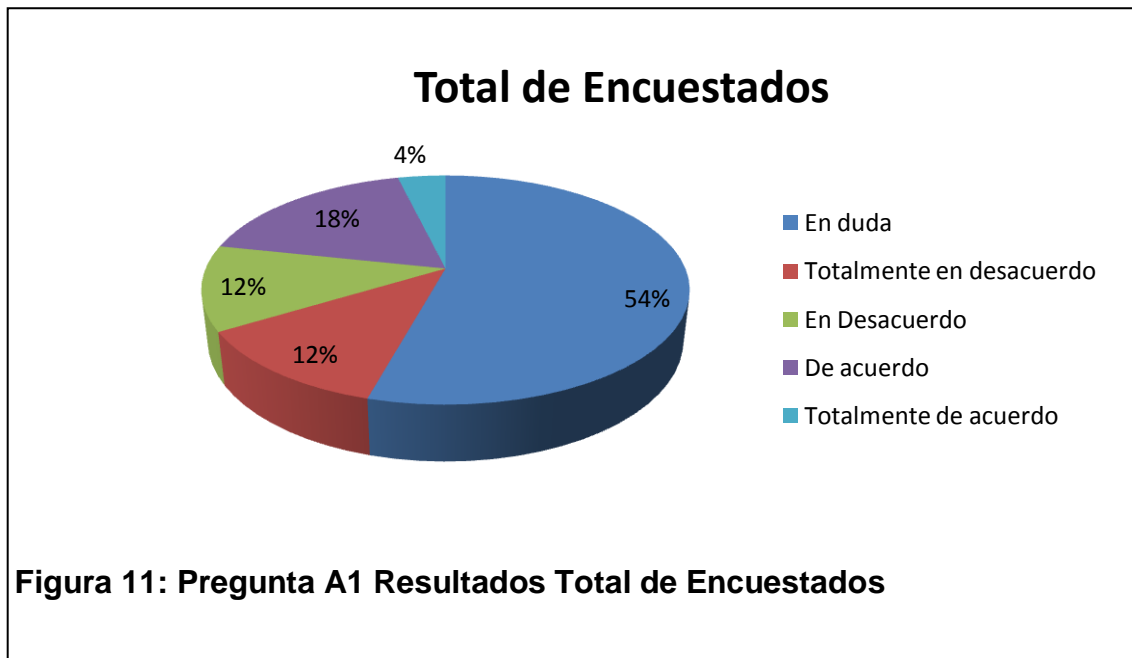
Pilar	Puntaje promedio
Implementación del Proceso de Gestión de la Continuidad	1.08
Diseño de Procesos y Actividades	1.10
Consideraciones Tecnológicas	1.15
Principios de la Gestión de la Continuidad	1.18
Organización	1.22
Gestión de la Continuidad como una Práctica	1.27

2.4. Definición de oportunidades de mejora.

En cada pilar se identifica dos preguntas que obtuvieron los resultados más bajos:

A. Gestión de la Continuidad como una Práctica:

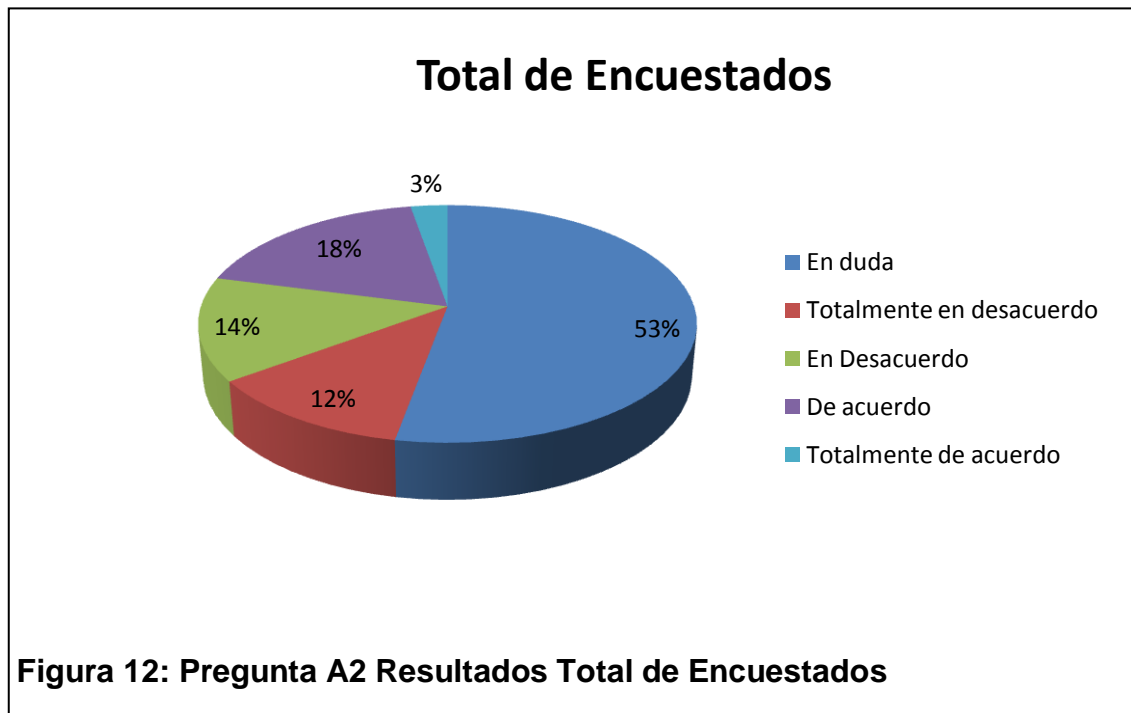
- **Pregunta 1: ¿Conoce claramente el proceso de gestión de la continuidad?**



La respuesta con mayor puntuación fue “En duda”, lo cual significa que el proceso de gestión de la continuidad no es conocido en la institución.

Únicamente el 22% indica conocerlo en alguna manera (18% De acuerdo y 4% Totalmente de acuerdo).

- **Pregunta 2: ¿Conoce cuales son los procesos institucionales considerados críticos?**

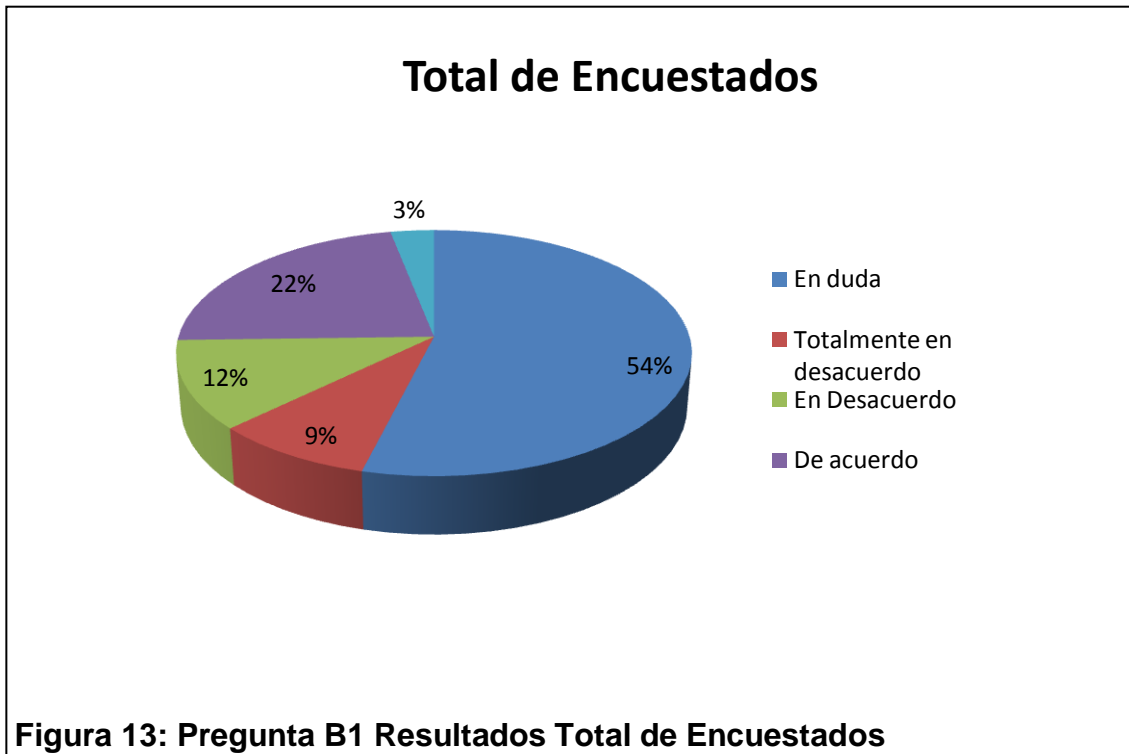


La respuesta con mayor puntuación fue “En duda”, lo cual significa que se desconocen cuáles son los procesos críticos de la institución.

Únicamente el 21% indica conocerlo en alguna manera (18% De acuerdo y 3% Totalmente de acuerdo).

B. Principios de la Gestión de la Continuidad:

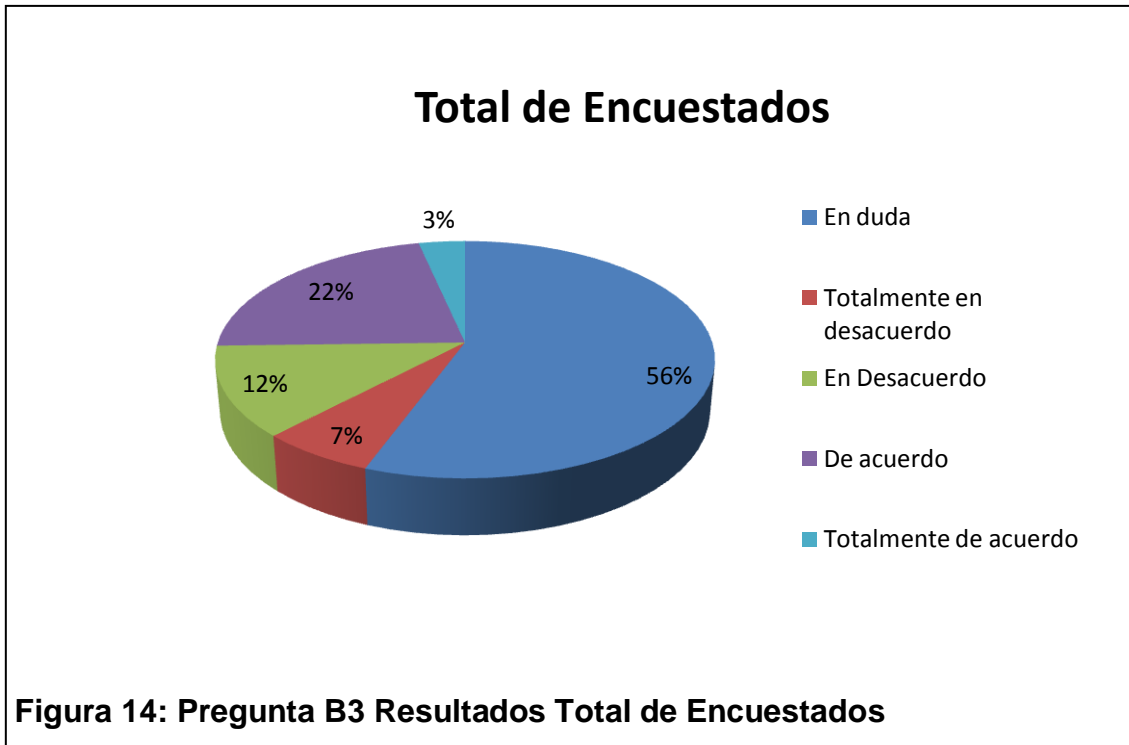
- **Pregunta 1: ¿Están definidas las políticas para la Continuidad?**



La respuesta con mayor puntuación fue “En duda”, lo cual significa que no se conoce si las políticas de continuidad han sido definidas en la institución.

Únicamente el 25% indica conocerlo en alguna manera (22% De acuerdo y 3% Totalmente de acuerdo).

○ **Pregunta 3: ¿Existe un plan de continuidad del negocio para la institución?**

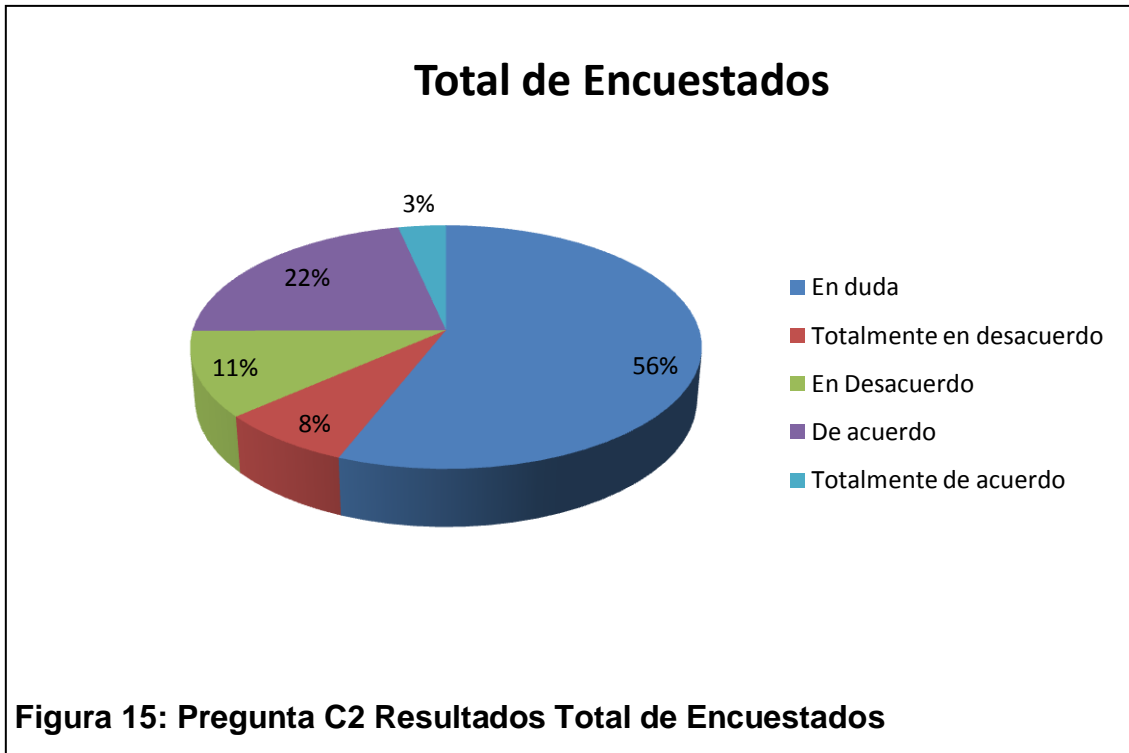


La respuesta con mayor puntuación fue “En duda”, lo cual significa que no se conoce si existe un plan de continuidad del negocio en la institución.

Únicamente el 25% indica conocerlo en alguna manera (22% De acuerdo y 3% Totalmente de acuerdo).

C. Diseño de Procesos y Actividades:

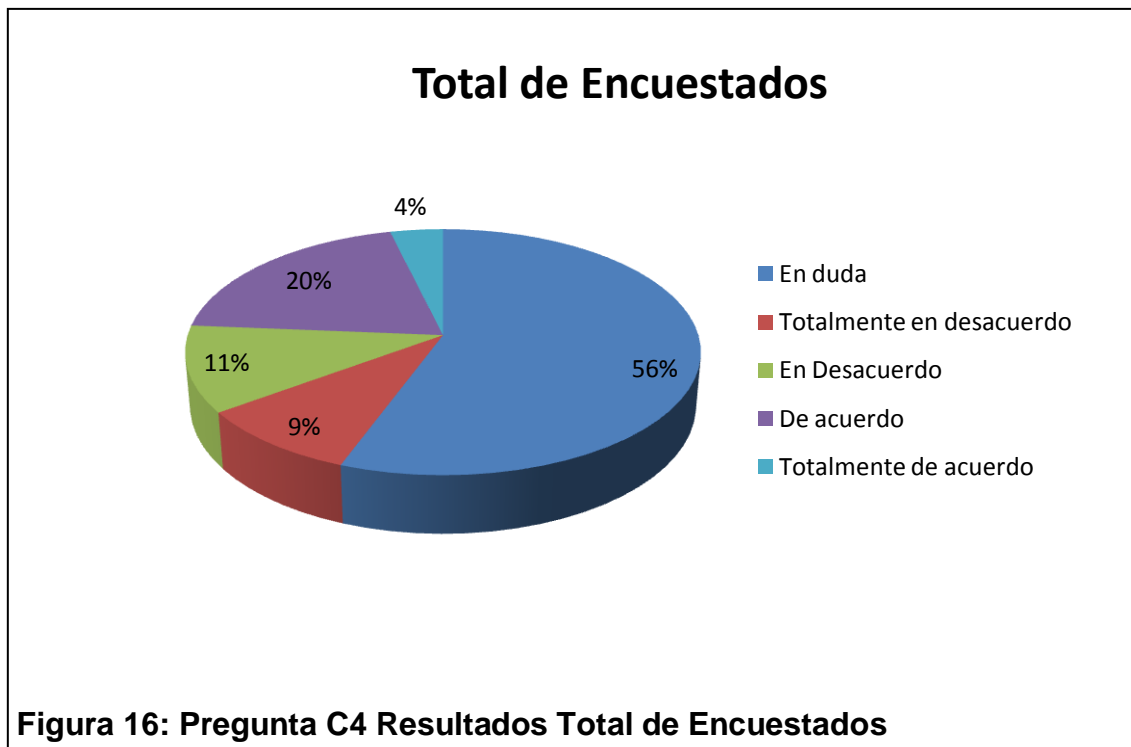
- **Pregunta 2: ¿Se ha definido el Alcance de la Gestión de la continuidad?**



La respuesta con mayor puntuación fue “En duda”, lo cual significa que no se conoce el alcance de la gestión de la en la institución.

Únicamente el 25% indica conocerlo en alguna manera (22% De acuerdo y 3% Totalmente de acuerdo).

○ **Pregunta 4: ¿Se ha definido el proceso, actividades, métodos y técnicas de la Gestión de Continuidad?**

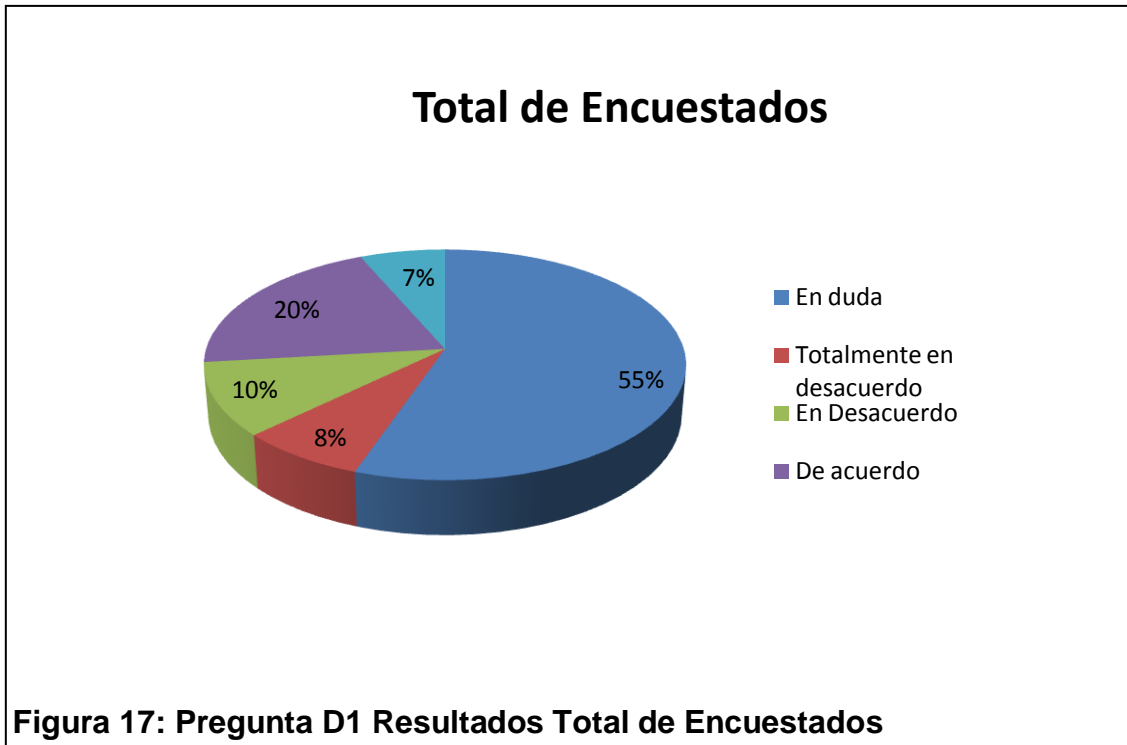


La respuesta con mayor puntuación fue “En duda”, lo cual significa que no se conoce si se han definido los procesos, actividades, métodos y técnicas de la continuidad en la institución.

Únicamente el 24% indica conocerlo en alguna manera (20% De acuerdo y 4% Totalmente de acuerdo).

D. Organización:

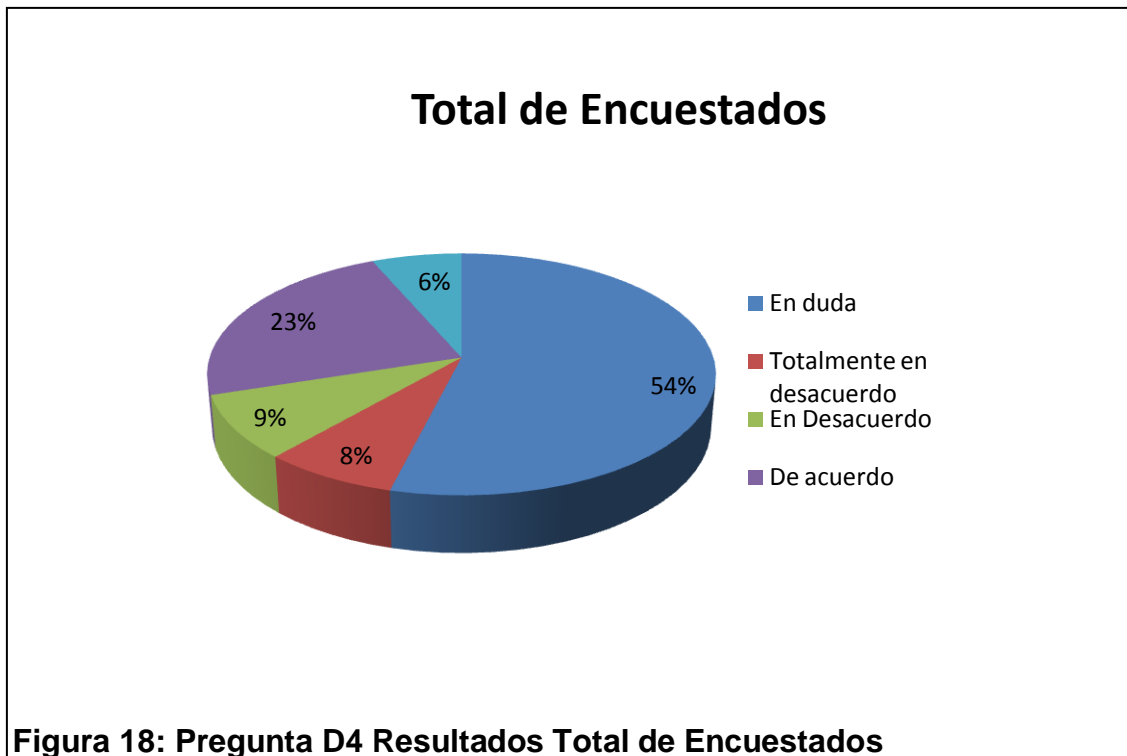
- **Pregunta 1: ¿Están definidos formalmente los roles y responsabilidad para el proceso de gestión de la continuidad?**



La respuesta con mayor puntuación fue “En duda”, lo cual significa que no se conocen estos roles y responsabilidades en la institución.

Únicamente el 27% indica conocerlo en alguna manera (20% De acuerdo y 7% Totalmente de acuerdo).

○ **Pregunta 4: ¿Se han definido las funciones y responsabilidades del Administrador de nivel de servicio?**

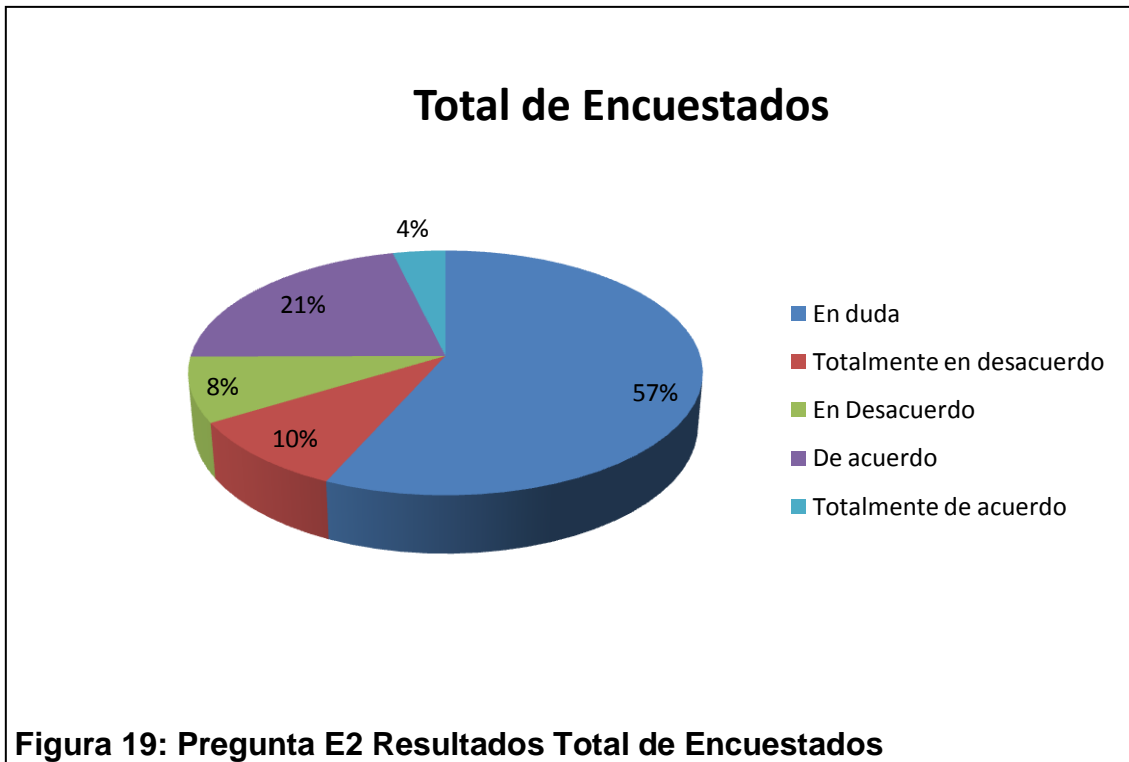


La respuesta con mayor puntuación fue “En duda”, lo cual significa que no se conoce las funciones y responsabilidades del administrador de nivel de servicio en la institución.

Únicamente el 29% indica conocerlo en alguna manera (23% De acuerdo y 6% Totalmente de acuerdo).

E. Consideraciones Tecnológicas:

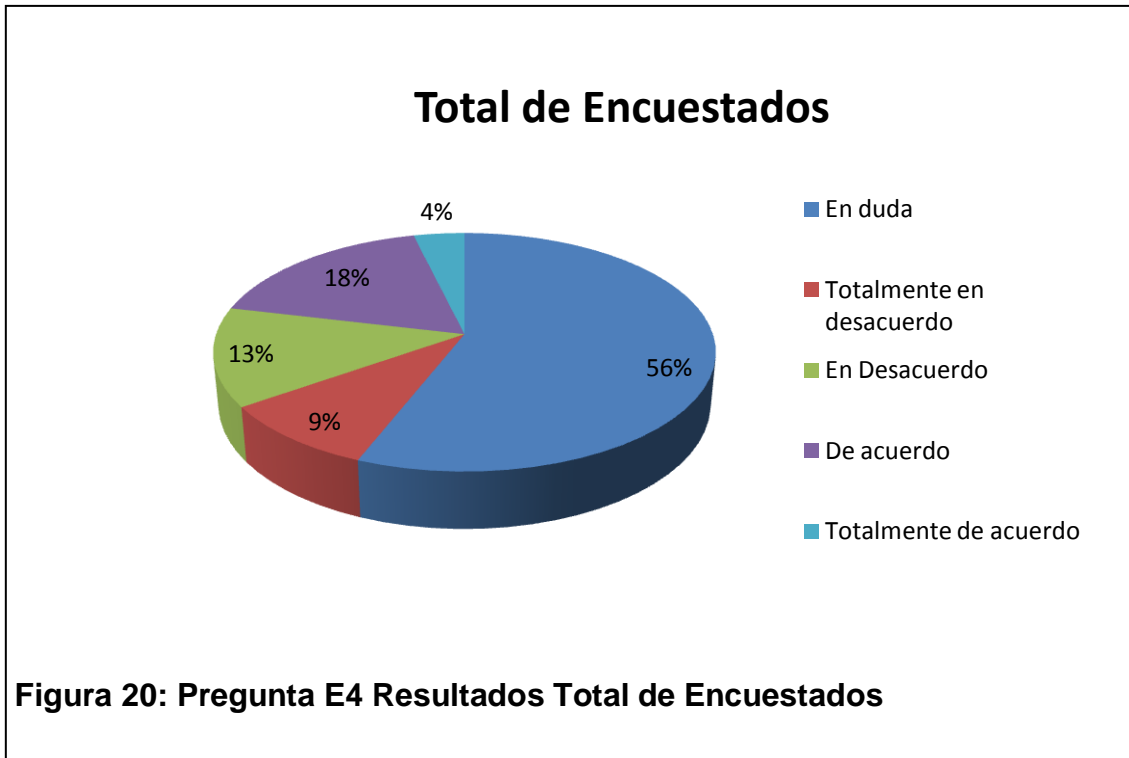
- **Pregunta 2: ¿Se cuenta con un plan de recuperación?**



La respuesta con mayor puntuación fue “En duda”, lo cual significa que no se conoce si existe un plan de recuperación en la institución.

Únicamente el 25% indica conocerlo en alguna manera (21% De acuerdo y 4% Totalmente de acuerdo).

○ **Pregunta 4: ¿Se cuenta con un Data Center alternativo?**

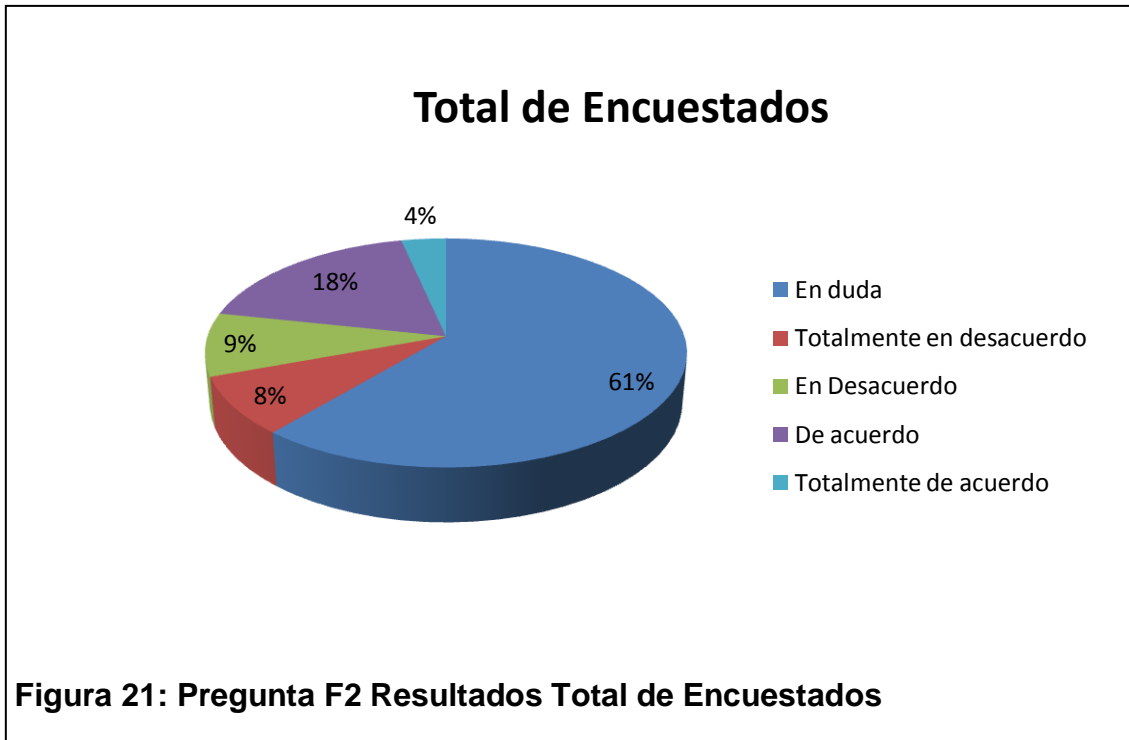


La respuesta con mayor puntuación fue “En duda”, lo cual significa que no se conoce si existe un data center alternativo en la institución.

Únicamente el 22% indica conocerlo en alguna manera (18% De acuerdo y 4% Totalmente de acuerdo).

F. Implementación del Proceso de Gestión de la Continuidad:

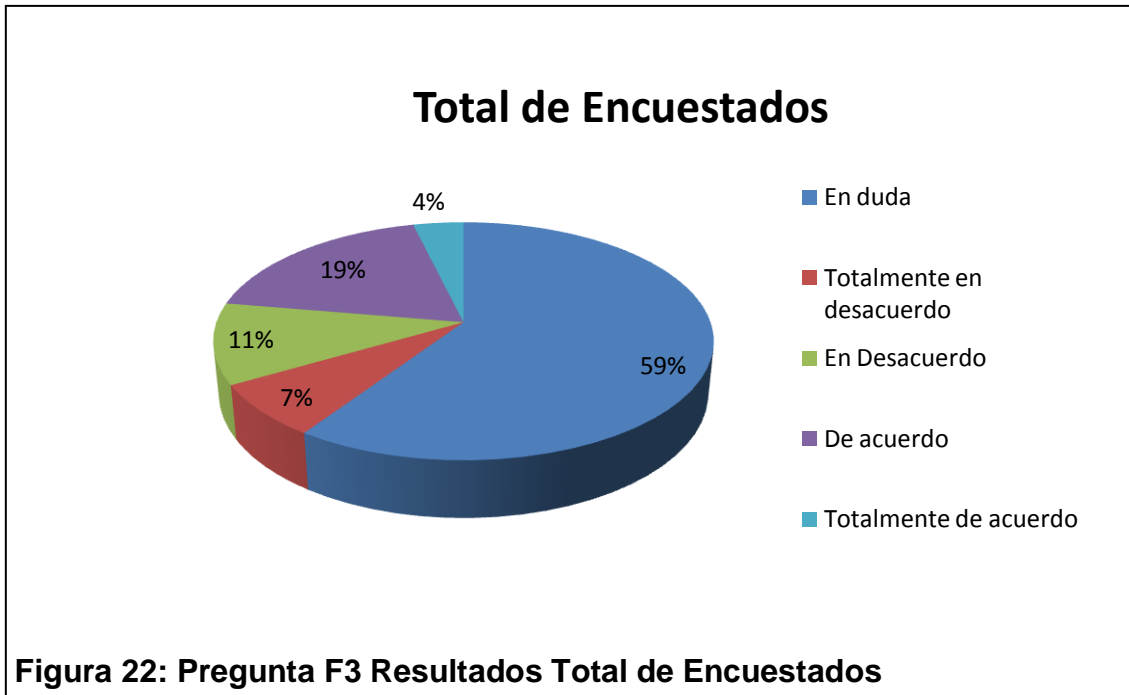
- **Pregunta 2: ¿Se ha asignado presupuesto y recursos para el proceso de gestión de la continuidad?**



La respuesta con mayor puntuación fue “En duda”, lo cual significa que no se conoce si se cuenta con el presupuesto y recursos necesarios para la continuidad en la institución.

Únicamente el 22% indica conocerlo en alguna manera (18% De acuerdo y 4% Totalmente de acuerdo).

○ **Pregunta 3: ¿Se utiliza el Análisis de Impacto al Negocio para definir nuestros servicios críticos, el costo por su pérdida y lo que constituye un incidente grave?**



La respuesta con mayor puntuación fue “En duda”, lo cual significa que no se conoce si se utiliza el Análisis de Impacto al Negocio para definir los servicios críticos y los costos asociados con su pérdida en la institución.

Únicamente el 23% indica conocerlo en alguna manera (19% De acuerdo y 4% Totalmente de acuerdo).

En base a estos resultados se han definido las siguientes oportunidades de mejora:

1. Desarrollar el Análisis de Impacto al Negocio de la institución para identificar los procesos críticos y su impacto en caso de pérdida.
2. Realizar la evaluación de riesgos a los que está expuesta la organización.
3. Definir las estrategias de continuidad para la institución.
4. Definir la Política de Continuidad institucional.
5. Desarrollar el Plan de Continuidad del Negocio para la institución.
6. Realizar la calendarización de revisiones, mantenimiento, y pruebas del Plan de Continuidad del Negocio.

2.5. Ejecución de oportunidades de mejora.

En el Capítulo III se describe el desarrollo de las acciones de mejora según el siguiente detalle:

- **Fase 1 Análisis del Negocio - Análisis de Impacto al Negocio BIA:** Desarrollar el Análisis de Impacto al Negocio de la institución para identificar los procesos críticos y su impacto en caso de pérdida.
- **Fase 1 Análisis del Negocio – Evaluación de Riesgos:** Realizar la evaluación de riesgos a los que está expuesta la organización.
- **Fase 2 Selección de Estrategias de Recuperación:** Definir las estrategias de continuidad para la institución.
- **Fase 3 Desarrollo del Plan de Continuidad - Definición de la política de continuidad:** Definir la Política de Continuidad institucional.
- **Fase 3 Desarrollo del Plan de Continuidad:** Desarrollar el Plan de Continuidad del Negocio para la institución.
- **Fase 4 Pruebas y Mantenimiento:** Realizar la calendarización de revisiones, mantenimiento, y pruebas del Plan de Continuidad del Negocio.

CAPITULO III: DESARROLLO DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.

3.1. Fase 1: Análisis del Negocio

El desarrollo del Análisis de Impacto al Negocio permite identificar, cuantificar y calificar el impacto que sufriría la organización a causa de las interrupciones de los servicios.

Se determinan también los siguientes indicadores:

- Tiempo Máximo de Tolerancia a la no disponibilidad de los sistemas (Maximun Time Outage), es el tiempo máximo de inactividad que la organización puede tolerar la ausencia o no disponibilidad de una función o proceso. El MTO se constituye por dos elementos: el tiempo de recuperación del sistema (Recovery Time Objective) y el tiempo de trabajo en recuperación.
- Punto Objetivo de Recuperación (Recovery Point Objective), que es la antigüedad máxima de los datos para su restauración, es decir qué cantidad de información puede la organización perder.
- Tiempo Objetivo de Recuperación (Recovery Time Objective), definido como el tiempo que le tomará a una organización volver a funcionar de acuerdo a los niveles de servicio acordados, en otras palabras cuánto tiempo puede la organización permanecer sin el servicio.

Con los resultados de este análisis se determinan las estrategias de recuperación apropiadas a las necesidades de la organización.

3.1.1. Análisis de Impacto al Negocio BIA

Para realizar el Análisis de Impacto al Negocio se realizaron las siguientes actividades:

- Identificar los procesos institucionales (Ver Anexo 5. Catálogo de Procesos de Negocio).
- Identificar qué procesos institucionales son considerados como críticos por el posible impacto al negocio derivado de su interrupción.
- Determinar los servicios informáticos asociados a los procesos institucionales.

- Identificar el Tiempo Máximo de Tolerancia a la no disponibilidad de los sistemas (MTO).
- Establecer los Puntos Objetivos de Recuperación (RPO).
- Establecer los Tiempos Objetivos de Recuperación (RTO).

El análisis de impacto al negocio realizado se encuentra en el Anexo 6. Análisis de Impacto al Negocio.

Con el equipo funcional experto de cada proceso de negocio se estableció:

1. Los tipos de impacto al negocio aplicables a los procesos de negocio de la organización en caso de existir una interrupción:

Tabla 4: Tipos de impactos al negocio

Tipo de impacto al negocio
Económico
Legal-Interno
Legal-Externo
Reputacional interno
Reputacional externo
Legal y Reputacional externo
Legal y Reputacional interno
Todos

2. En base a esta categorización del impacto al negocio se identifican las categorías de los procesos por su criticidad:

Tabla 5: Categorías de criticidad de los procesos de negocio

Categorías de criticidad
Alta
Media
Baja

3. Para identificar los procesos de criticidad alta desde el punto de vista del negocio, se realizaron reuniones con cada uno de los dueños de proceso según el siguiente detalle:

Tabla 6: Autoridad que participó en el BIA

PROCESO DE NEGOCIO	UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	AUTORIDAD PARTICIPANTE EN ANÁLISIS BIA
Compras y Adquisiciones	Coordinación General Administrativa Financiera	Coordinador General Administrativo Financiero Director de Compras Públicas Director Administrativo Director Financiero
Capacitación a instituciones públicas, empresas privadas y universidades en el uso del portal Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios	Coordinador General de Empleo y Salarios Director de Red Socio Empleo
Certificación de cumplimiento de empleabilidad de personal provisto por la Red Socio Empleo a empleadores participantes en contratación de obras públicas.		
Registro y asesoramiento en el portal Red Socio Empleo		
Registro y carnetización de los maestros de la construcción en la Red Socio Empleo		
Proceso de preselección de personal para instituciones públicas y empresas privadas		
Intermediación laboral entre empleadores y maestros en la Red Socio Empleo		
Publicación de ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo a través de las cuentas de los empleadores		
Selección de hojas de vida para ofertas laborales publicadas en el portal Red Socio Empleo		
Vinculación a ofertas laborales dentro del portal Red Socio Empleo, a las personas que solicitan ayuda a las distintas instituciones de estado		
Soporte funcional para aplicar a ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo		
Soporte funcional sobre la etapa de concurso de méritos y oposición en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo		
Soporte funcional para actualización de la hoja de vida registrada en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo		
Soporte funcional para el registro por primera vez de los empleadores en el portal Red Socio Empleo		

Soporte técnico para solución de inconvenientes con el uso del portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo y empleadores		
Registro y legalización de informe de decimatercera remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	Dirección de Análisis Salarial	Director de Análisis Salarial
Registro de informe de decimatercera remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013		
Registro y legalización de informe de decimacuarta remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012		
Registro de informe de decimacuarta remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013		
Registro y legalización de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo hasta el año 2012		
Registro de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo a partir de año 2013		
Registro de decimatercera y decimacuarta remuneración para el servicio doméstico		
Soporte funcional para el ingreso de información al Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades		
Soporte técnico para modificación de registro de información del sistema de salarios en línea para 13°, 14° remuneración y participación de utilidades		
Soporte técnico para activar y resetear formularios en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades		
Soporte funcional para carga de archivos csv en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades		
Absolución de consultas de régimen laboral y gerentes institucionales		
Calificación de régimen laboral		
Estudios de cambio de denominación y rectificación por efecto de la calificación del régimen laboral		
Estudios de pendientes por efecto de la calificación de régimen laboral		
Asesoría directa en materia jurídica en temas relacionados con la Administración del Talento Humano y	Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Director de Asesoría Jurídica del Servicio Público

Remuneraciones del Servicio Público		
Absolución de consultas legales de las Entidades del Sector Público respecto con la Administración del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público		
Resolución de recursos administrativos de apelación relacionado al servicio público		
Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión relacionado al servicio público		
Resolución de recursos administrativos de reposición relacionado al servicio público		
Absolución de consultas de contratos individuales bajo Código de Trabajo	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo
Absolución de consultas de utilidades bajo Código de Trabajo		
Registro de directivas microempresa asociativas		
Resolución de recursos administrativos de apelación de ámbito de trabajo y empleo		
Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión en ámbito de trabajo y empleo		
Resolución de recursos administrativos de reposición en ámbito de trabajo y empleo		
Absolución de consultas de Grupos Prioritarios en ámbito laboral	Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Director de Atención a Grupos Prioritarios Director Proyecto Primer Empleo Director Proyecto Servicio Civil Ciudadano
Vinculación de jóvenes de instituciones de educación superior e institutos tecnológicos de carreras técnicas y tecnológicas a través de pasantías en el sector público		
Charlas de sensibilización sobre inserción laboral con enfoque inclusivo.		
Absolución de consultas de la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación	Dirección de Capacitación	Director de Capacitación
Registro del plan de capacitaciones ejecutadas por las Instituciones Públicas		
Registro de personas naturales y jurídicas que prestan servicios de capacitación para el sector público (calificadas por las UATH)		
Capacitación en la norma técnica del subsistema de formación y capacitación		
Comunicación interna	Dirección de Comunicación	Director de Comunicación

Absolución de consultas en temas relacionados a la gestión de migraciones	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Director de Empleo y Reversión Laboral Director de Migraciones Laborales Director de Organizaciones Laborales
Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de Estatutos en Organizaciones Artesanales		
Aprobación de reformas al estatuto de organizaciones artesanales		
Registro de directivas de las organizaciones artesanales		
Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios de las organizaciones artesanales		
Disolución de personería jurídica organizaciones artesanales		
Refrendación de títulos de maestros de taller (tripartito con ministerio de educación y junta nacional de defensa del artesano)		
Refrendación de títulos de operadores mecánicos de equipo caminero (FEDESOMECA)		
Soporte funcional para el registro de información en el Sistema de Migraciones Laborales		
Registro laboral de extranjeros en Ecuador		
Emisión de solicitud para autorización laboral para extranjeros		
Autorización laboral para extranjeros que trabajan en el sector público.		
Autorización laboral para artistas extranjeros		
Autorización de contratos de servicios ocasionales que superan el 20% permitidos por la LOSEP y su Reglamento	Dirección de Evaluación y Control Técnico del Servicio Público	Director de Evaluación y Control Técnico del Servicio Público
Absolución de consultas en temas de talento humano y remuneraciones	Dirección de Fortalecimiento Institucional	Director de Fortalecimiento Institucional
Aprobación de creación de puestos de carrera		
Aprobación de creación priorizada de puestos de carrera		
Aprobación de creación de puestos de nivel jerárquico superior		
Aprobación de incorporación de puestos de nivel jerárquico superior		
Aprobación de perfiles provisionales de puestos		
Aprobación para contratar puestos estratégicos		
Aprobación de supresión de puestos en las instituciones públicas		
Habilitación de partidas vacantes		

Expedición del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos		
Aprobación de reformas a manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos		
Revisión a la clasificación y cambio de denominación de puestos por implementación del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.		
Validación de Estatutos Orgánicos de Instituciones que no pertenecen a la Administración Pública Central y dependiente de la Función Ejecutiva (Otras Funciones del Estado, GAD's, Universidades, EP's)		
Registro traspaso de puesto a otra institución		
Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante solicitud directa	Dirección de Mediación Laboral	Director de Mediación Laboral
Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante derivación de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público		
Negociación para la suscripción del contrato colectivo por solicitud directa		
Negociación para la suscripción de Contrato Colectivo derivada de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público		
Audiencia de Diálogo Social en la solución de conflictos colectivos solicitud directa		
Audiencia de mediación para la solución de conflictos colectivos de trabajo mediante solicitud directa en el centro de mediación laboral		
Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de estatutos en organizaciones laborales	Dirección de Organizaciones Laborales	Director de Organizaciones Laborales
Aprobación de reforma de estatutos de organizaciones laborales		
Registro de directiva de organizaciones laborales		
Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios organizaciones laborales		
Disolución de personería jurídica organizaciones laborales		
Absolución de consultas sobre la estructura técnica de la normativa emitida por el MDT	Dirección de Políticas y Normas del Servicio Público	Director de Políticas y Normas del Servicio Público
Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para ecuatorianos	Dirección de Secretaría General	Director de Secretaría General

Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para extranjeros no residentes		
Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público		
Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público para personal activo de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional		
Certificación de registro de catastro del Sector Público		
Certificación de copias		
Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por supresión de puestos		
Rehabilitación de impedidos por compensación por retiro voluntario, venta de renuncia o figuras similares para laborar en el servicio público		
Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por destitución		
Rehabilitación de impedidos por interdicción, concurso de acreedores o insolvencia fraudulenta para laborar en el servicio público		
Rehabilitación de impedidos por inhabilidad especial por mora (SRI, IECE, BNF, Agencia de Garantía de Depósito, Contraloría General del Estados y otros), para laborar en el servicio público		
Rehabilitación de impedido por compra de renuncia para laborar en el servicio público		
Rehabilitación de impedido por terminación de relaciones laborales		
Atención de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones del usuario respecto a la calidad del Ministerio del Trabajo	Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano	Director de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano
Registro en el catastro		
Revisión a la Valoración y Clasificación de Puestos y Cambio de Denominación		
Autorización para la contratación de pasantes		
Actualización de Estructura Orgánica del Sector Público Ecuatoriano	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Director de Seguimiento y Monitoreo de las UATH
Diagnóstico de la situación actual de las UATH		
Asignación de roles y creación de claves módulo del registro de información de institución-SIITH		

Soporte funcional y técnico del Sistema Informático Integrado de Talento Humano y Remuneraciones SIITH		
Registro de Empresas Públicas, corporaciones y fundaciones		
Consultas y soporte de Concursos de Méritos y Opción		
Absolución de consultas de cumplimiento técnico legal en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Director de Seguridad y Salud en el Trabajo
Aprobación de reglamento de higiene y seguridad en el trabajo		
Aprobación de renovación reglamentos de seguridad y salud en el trabajo		
Registro de Organismos Paritarios		
Vinculación	Dirección de Talento Humano	Director de Talento Humano
Pagos de nómina		
Viajes al exterior		
Provisión de servicios de proyectos de tecnología	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Provisión de servicios de mesa de soporte		
Intermediación del pago de fondos de terceros por actas de finiquito	Dirección Financiera	Director Financiero
Intermediación del pago de fondos de terceros por visto bueno		
Intermediación del pago de fondos de terceros de jubilación patronal		
Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación de utilidades		
Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación salario digno		
Intermediación del pago de fondos de terceros por conflictos colectivos		
Intermediación del pago de fondos de terceros por otras consignaciones (sueldos, pagos indebidos, otros)		
Absolución de consultas verbales	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Director Regional de Trabajo y Servicio Público
Absolución de consultas escritas		
Aprobación de reglamentos internos de trabajo		
Aprobación de reforma reglamentos internos de trabajo		
Atención de denuncias ciudadanas por incumplimiento en las obligaciones laborales		
Atención de Accidentes laborales y enfermedades profesionales, para usuarios que no consten dentro del régimen del IESS		

Reclamación colectiva presentada por Instituciones Públicas o Privadas por la falta de negociación del Contrato Colectivo		
Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de primera instancia		
Disolución de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones		
Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de segunda instancia		
Aprobación de desvinculación por jubilación voluntaria, renuncia voluntaria o jubilación obligatoria		
Aprobación de registro de trabajadores sustitutos de personas con discapacidad		
Autorización de horarios especiales de trabajo de empresas privadas		
Autorización de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas		
Otorgamiento de personería jurídica de microempresas asociativas con aprobación de estatutos		
Aprobación de reformas del estatuto microempresas asociativas		
Registro de renuncia, inclusión y exclusión de socios en microempresa asociativas		
Disolución de microempresas asociativas		
Otorgamiento de personería jurídica de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones con aprobación de estatutos		
Aprobación de reformas del estatuto de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones		
Registro de directivas organizaciones sociales fundaciones y/o corporaciones		
Registro de renuncia, inclusión y exclusión de miembros en organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones		
Registro de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas del Ministerio de Salud y Ministerio de Educación		
Registro de contratos individuales		
Registro de addendum de contratos individuales		
Registro contrato de subrogación de obligación patronal		
Registro de actas de finiquito		

Suscripción de actas transaccionales para instituciones privadas		
Suscripción de actas transaccionales para instituciones públicas		
Suscripción de contratos colectivos para instituciones privadas		
Suscripción de contratos colectivos para instituciones públicas		
Terminación de la relación laboral a petición del empleador con Visto bueno		
Terminación de relación laboral a petición del Empleador con Visto bueno sin suspensión de la relación laboral		
Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Desahucio laboral		
Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Visto Bueno sin suspensión de relación laboral		
Aprobación del acta de convenio de pago mensual o global de Jubilación Patronal		
Registro y seguimiento de metas	TODOS	TODOS
Comunicación interna	Viceministerio de Servicio Público	Asesor del Viceministerio de Servicio Público
Comunicación interna	Viceministerio de trabajo y Empleo	Asesor del Viceministerio de trabajo y Empleo

Adaptado de: Ministerio del trabajo, 2015

La definición de la prioridad, del tiempo objetivo de recuperación, punto objetivo de recuperación así como del tiempo máximo de tolerancia a la no disponibilidad, se basó en los siguientes parámetros:

- Definiciones de condiciones del servicio y plazos derivados de la base legal del proceso.
- Número de usuarios externos (instituciones, empresas y ciudadanos) probablemente afectados.
- Capacidad operativa de cada unidad.
- Nivel de deterioro de la imagen institucional.
- Impacto económico a usuarios externos (falta de pagos, multas, costos operativos de las instituciones).
- Impacto legal a usuarios externos (sanciones, acciones de control, demandas).

- Nivel de automatización del proceso con servicios tecnológicos.
- Afectación a estrategias y planes institucionales.
- Afectación a compromisos políticos con Presidencia.

4. Como resultado del análisis de los factores anteriormente descritos, se determinaron los siguientes procesos como “Críticos” para el negocio:

Tabla 7: Procesos de criticidad alta por impacto al negocio

UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	Proceso de negocio	TIPO DE IMPACTO
Viceministerio de Servicio Público	Comunicación interna	LEGAL - INTERNO
Viceministerio de trabajo y Empleo	Comunicación interna	LEGAL - INTERNO
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Aprobación de reglamento de higiene y seguridad en el trabajo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reforma reglamentos internos de trabajo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Aprobación de renovación reglamentos de seguridad y salud en el trabajo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Capacitación a instituciones públicas, empresas privadas y universidades en el uso del portal	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO

	Red Socio Empleo	
Dirección de Secretaría General	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para ecuatorianos	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Secretaría General	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para extranjeros no residentes	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Secretaría General	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Secretaría General	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público para personal activo de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Certificación de cumplimiento de empleabilidad de personal provisto por la Red Socio Empleo a empleadores participantes en contratación de obras públicas.	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Secretaría General	Certificación de registro de catastro del Sector Público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por supresión de puestos	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedidos por compensación por retiro voluntario, venta de renuncia o figuras similares para laborar en el servicio público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por destitución	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedidos por interdicción, concurso de acreedores o insolvencia fraudulenta para laborar en el servicio público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedidos por inhabilidad especial por mora (SRI, IECE, BNF, Agencia de Garantía de Depósito, Contraloría General del Estados y otros), para laborar en el servicio público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedido por compra de renuncia para laborar en el servicio público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedido por terminación de relaciones	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO

	laborales	
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Registro en el catastro	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Actualización de Estructura Orgánica del Sector Público Ecuatoriano	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Registro y asesoramiento en el portal Red Socio Empleo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Registro y carnetización de los maestros de la construcción en la Red Socio Empleo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Proceso de preselección de personal para instituciones públicas y empresas privadas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Intermediación laboral entre empleadores y maestros en la Red Socio Empleo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Publicación de ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo a través de las cuentas de los empleadores	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Selección de hojas de vida para ofertas laborales publicadas en el portal Red Socio Empleo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Vinculación a ofertas laborales dentro del portal Red Socio Empleo, a las personas que solicitan ayuda a las distintas instituciones de estado	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Vinculación de jóvenes de instituciones de educación superior e institutos tecnológicos de carreras técnicas y tecnológicas a través de pasantías en el sector público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Registro de directivas microempresa asociativas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de renuncia, inclusión y exclusión de socios en microempresa asociativas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Registro de directivas de las organizaciones artesanales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios de las organizaciones artesanales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de directivas organizaciones sociales fundaciones y/o corporaciones	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO

Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de renuncia, inclusión y exclusión de miembros en organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Organizaciones Laborales	Registro de directiva de organizaciones laborales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Organizaciones Laborales	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios organizaciones laborales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Registro de Organismos Paritarios	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de contratos individuales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de addendum de contratos individuales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro contrato de subrogación de obligación patronal	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de actas de finiquito	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Análisis Salarial	Registro y legalización de informe de decimatercera remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Análisis Salarial	Registro de informe de decimatercera remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Análisis Salarial	Registro y legalización de informe de decimacuarta remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Análisis Salarial	Registro de informe de decimacuarta remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Análisis Salarial	Registro y legalización de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo hasta el año 2012	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Análisis Salarial	Registro de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo a partir de año 2013	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Análisis Salarial	Registro de decimatercera y decimacuarta remuneración para el servicio doméstico	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Análisis Salarial	Soporte funcional para el ingreso de información al Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO

Dirección de Análisis Salarial	Soporte técnico para modificación de registro de información del sistema de salarios en línea para 13°, 14° remuneración y participación de utilidades	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Análisis Salarial	Soporte técnico para activar y resetear formularios en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Análisis Salarial	Soporte funcional para carga de archivos csv en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Soporte funcional para el registro de información en el Sistema de Migraciones Laborales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Asignación de roles y creación de claves módulo del registro de información de institución-SIITH	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Soporte funcional y técnico del Sistema Informático Integrado de Talento Humano y Remuneraciones SIITH	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte funcional para aplicar a ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte funcional sobre la etapa de concurso de méritos y oposición en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte funcional para actualización de la hoja de vida registrada en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte funcional para el registro por primera vez de los empleadores en el portal Red Socio Empleo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte técnico para solución de inconvenientes con el uso del portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo y empleadores	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Registro laboral de extranjeros en Ecuador	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO

Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Emisión de solicitud para autorización laboral para extranjeros	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Autorización laboral para extranjeros que trabajan en el sector público.	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Autorización laboral para artistas extranjeros	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Registro de Empresas Públicas, corporaciones y fundaciones	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Consultas y soporte de Concursos de Méritos y Opoción	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros por actas de finiquito	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros por visto bueno	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros de jubilación patronal	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación de utilidades	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación salario digno	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros por conflictos colectivos	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros por otras consignaciones (sueldos, pagos indebidos, otros)	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Servicios de Tecnología	Provisión de servicios de mesa de soporte	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO

Adaptado de: Ministerio del Trabajo, 2015

5. Se identifican los procesos de criticidad media:

Tabla 8: Procesos de criticidad media por impacto al negocio

UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	Proceso de negocio	TIPO DE IMPACTO
--	---------------------------	------------------------

Dirección de Comunicación	Comunicación interna	LEGAL - INTERNO

Adaptado de: Ministerio del Trabajo, 2015

6. Se identifican los procesos de criticidad baja:

Tabla 9: Procesos de criticidad baja por impacto al negocio

UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	Proceso de negocio	TIPO DE IMPACTO
Dirección de Políticas y Normas del Servicio Público	Absolución de consultas sobre la estructura técnica de la normativa emitida por el MDT	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Absolución de consultas en temas de talento humano y remuneraciones	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Absolución de consultas de contratos individuales bajo Código de Trabajo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Absolución de consultas de utilidades bajo Código de Trabajo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Absolución de consultas de Grupos Prioritarios en ámbito laboral	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Absolución de consultas de cumplimiento técnico legal en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO

Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Absolución de consultas en temas relacionados a la gestión de migraciones	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Asesoría directa en materia jurídica en temas relacionados con la Administración del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Absolución de consultas legales de las Entidades del Sector Público respecto con la Administración del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Absolución de consultas de régimen laboral y gerentes institucionales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Capacitación	Absolución de consultas de la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Absolución de consultas verbales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Absolución de consultas escritas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Calificación de régimen laboral	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Estudios de cambio de denominación y rectificación por efecto de la calificación del régimen laboral	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Estudios de pendientes por efecto de la calificación de régimen laboral	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reglamentos internos de trabajo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Atención de denuncias ciudadanas por incumplimiento en las obligaciones laborales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Atención de Accidentes laborales y enfermedades profesionales, para usuarios que no consten dentro del régimen del IESS	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano	Atención de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones del usuario respecto a la calidad del Ministerio del Trabajo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Capacitación	Registro del plan de capacitaciones ejecutadas por las Instituciones Públicas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO

Dirección de Capacitación	Registro de personas naturales y jurídicas que prestan servicios de capacitación para el sector público (calificadas por las UATH)	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Capacitación	Capacitación en la norma técnica del subsistema de formación y capacitación	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Secretaría General	Certificación de copias	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Reclamación colectiva presentada por Instituciones Públicas o Privadas por la falta de negociación del Contrato Colectivo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de primera instancia	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de segunda instancia	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de creación de puestos de carrera	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de creación priorizada de puestos de carrera	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de creación de puestos de nivel jerárquico superior	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de incorporación de puestos de nivel jerárquico superior	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de perfiles provisionales de puestos	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación para contratar puestos estratégicos	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de supresión de puestos en las instituciones públicas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Habilitación de partidas vacantes	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Revisión a la Valoración y Clasificación de Puestos y Cambio de Denominación	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Expedición del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de reformas a manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO

Dirección de Fortalecimiento Institucional	Revisión a la clasificación y cambio de denominación de puestos por implementación del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Evaluación y Control Técnico del Servicio Público	Autorización de contratos de servicios ocasionales que superan el 20% permitidos por la LOSEP y su Reglamento	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Autorización para la contratación de pasantes	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Validación de Estatutos Orgánicos de Instituciones que no pertenecen a la Administración Pública Central y dependiente de la Función Ejecutiva (Otras Funciones del Estado, GAD's, Universidades, EP's)	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Diagnóstico de la situación actual de las UATH	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de desvinculación por jubilación voluntaria, renuncia voluntaria o jubilación obligatoria	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Charlas de sensibilización sobre inserción laboral con enfoque inclusivo.	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de registro de trabajadores sustitutos de personas con discapacidad	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Autorización de horarios especiales de trabajo de empresas privadas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Autorización de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante solicitud directa	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante derivación de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Mediación Laboral	Negociación para la suscripción del contrato colectivo por solicitud directa	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO

Dirección de Mediación Laboral	Negociación para la suscripción de Contrato Colectivo derivada de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de Diálogo Social en la solución de conflictos colectivos solicitud directa	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de mediación para la solución de conflictos colectivos de trabajo mediante solicitud directa en el centro de mediación laboral	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Otorgamiento de personería jurídica de microempresas asociativas con aprobación de estatutos	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reformas del estatuto microempresas asociativas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Disolución de microempresas asociativas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de Estatutos en Organizaciones Artesanales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Aprobación de reformas al estatuto de organizaciones artesanales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Disolución de personería jurídica organizaciones artesanales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Otorgamiento de personería jurídica de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones con aprobación de estatutos	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reformas del estatuto de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Disolución de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Organizaciones Laborales	Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de estatutos en organizaciones laborales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Organizaciones Laborales	Aprobación de reforma de estatutos de organizaciones laborales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Organizaciones Laborales	Disolución de personería jurídica organizaciones laborales	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO

Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Resolución de recursos administrativos de apelación relacionado al servicio público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión relacionado al servicio público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Resolución de recursos administrativos de reposición relacionado al servicio público	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Resolución de recursos administrativos de apelación de ámbito de trabajo y empleo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión en ámbito de trabajo y empleo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Resolución de recursos administrativos de reposición en ámbito de trabajo y empleo	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Refrendación de títulos de maestros de taller (tripartito con ministerio de educación y junta nacional de defensa del artesano)	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Refrendación de títulos de operadores mecánicos de equipo caminero (FEDESOMEC)	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas del Ministerio de Salud y Ministerio de Educación	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de actas transaccionales para instituciones privadas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de actas transaccionales para instituciones públicas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de contratos colectivos para instituciones privadas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de contratos colectivos para instituciones públicas	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Registro traspaso de puesto a otra institución	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de la relación laboral a petición del empleador con Visto bueno	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de relación laboral a petición del Empleador con Visto bueno sin suspensión de la relación laboral	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO

Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Desahucio laboral	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Visto Bueno sin suspensión de relación laboral	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación del acta de convenio de pago mensual o global de Jubilación Patronal	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO
TODOS	Registro y seguimiento de metas	LEGAL - INTERNO
Dirección de Talento Humano	Vinculación	LEGAL - INTERNO
	Pagos de nómina	ECONÓMICO
	Viajes al exterior	LEGAL - INTERNO
Coordinación General Administrativa Financiera	Compras y Adquisiciones	LEGAL - INTERNO
Dirección de Talento Humano	Vinculación	LEGAL - INTERNO
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Provisión de servicios de proyectos de tecnología	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO / INTERNO

Adaptado de: Ministerio del Trabajo, 2015

7. En el siguiente cuadro se detalla el RTO determinado para los procesos institucionales:

Tabla 10: Procesos y Tiempo Objetivo de Recuperación

MACROPROCESO DE NEGOCIO	PROCESO DE NEGOCIO	UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	Tiempo objetivo de recuperación RTO	
			#	Horas/Días/Semanas
Absolución de consultas laborales de Trabajo y Empleo	Absolución de consultas sobre la estructura técnica de la normativa emitida por el MDT	Dirección de Políticas y Normas del Servicio Público	1	DIAS
	Absolución de consultas en temas de talento humano y remuneraciones	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
	Absolución de consultas de contratos individuales bajo Código de Trabajo	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	1	DIAS
	Absolución de consultas de utilidades bajo Código de Trabajo	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	1	DIAS
	Absolución de consultas de Grupos Prioritarios en ámbito laboral	Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	1	DIAS
	Absolución de consultas de cumplimiento técnico legal en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	1	DIAS
	Absolución de consultas en temas relacionados a la gestión de migraciones	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	1	DIAS
Absolución de consultas Jurídicas de servicio público	Asesoría directa en materia jurídica en temas relacionados con la Administración	Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	1	DIAS

	del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público			
	Absolución de consultas legales de las Entidades del Sector Público respecto con la Administración del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público	Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	1	DIAS
	Absolución de consultas de régimen laboral y gerentes institucionales	Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	1	DIAS
	Absolución de consultas de la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación	Dirección de Capacitación	1	DIAS
	Absolución de consultas verbales	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	3	HORAS
Absolución de consultas escritas	Absolución de consultas escritas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
Análisis de regímenes	Calificación de régimen laboral	Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	1	DIAS
	Estudios de cambio de denominación y rectificación por efecto de la calificación del régimen laboral	Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	1	DIAS
	Estudios de pendientes por efecto de la calificación de régimen laboral	Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	1	DIAS
Aprobación de reglamentos y sus renovaciones	Aprobación de reglamentos internos de trabajo	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Aprobación de reglamento de	Dirección de Seguridad y Salud en	3	HORAS

	higiene y seguridad en el trabajo	el Trabajo		
	Aprobación de reforma reglamentos internos de trabajo	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	3	HORAS
	Aprobación de renovación reglamentos de seguridad y salud en el trabajo	Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	3	HORAS
Atención de denuncias ciudadanas por incumplimiento en relación laboral y prestación del servicio público	Atención de denuncias ciudadanas por incumplimiento en las obligaciones laborales	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Atención de Accidentes laborales y enfermedades profesionales, para usuarios que no consten dentro del régimen del IESS	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
Atención de quejas, sugerencia y felicitaciones	Atención de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones del usuario respecto a la calidad del Ministerio del Trabajo	Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano	1	DIAS
Registro, Diseño de Instrumentos y Capacitaciones para Instituciones Públicas y Empresas Privadas	Registro del plan de capacitaciones ejecutadas por las Instituciones Públicas	Dirección de Capacitación	1	DIAS
	Registro de personas naturales y jurídicas que prestan servicios de capacitación para el sector público (calificadas por las UATH)	Dirección de Capacitación	1	DIAS

	Capacitación en la norma técnica del subsistema de formación y capacitación	Dirección de Capacitación	1	DIAS
	Capacitación a instituciones públicas, empresas privadas y universidades en el uso del portal Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS
Certificaciones	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para ecuatorianos	Dirección de Secretaría General	3	HORAS
	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para extranjeros no residentes	Dirección de Secretaría General	3	HORAS
	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público	Dirección de Secretaría General	3	HORAS
	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público para personal activo de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional	Dirección de Secretaría General	3	HORAS
	Certificación de cumplimiento de empleabilidad de personal provisto por la Red Socio Empleo a empleadores participantes en contratación de obras públicas.	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS
	Certificación de registro de catastro del Sector Público	Dirección de Secretaría General	3	HORAS

	Certificación de copias	Dirección de Secretaría General	1	DIAS
	Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por supresión de puestos	Dirección de Secretaría General	3	HORAS
	Rehabilitación de impedidos por compensación por retiro voluntario, venta de renuncia o figuras similares para laborar en el servicio público	Dirección de Secretaría General	3	HORAS
	Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por destitución	Dirección de Secretaría General	3	HORAS
	Rehabilitación de impedidos por interdicción, concurso de acreedores o insolvencia fraudulenta para laborar en el servicio público	Dirección de Secretaría General	3	HORAS
	Rehabilitación de impedidos por inhabilidad especial por mora (SRI, IECE, BNF, Agencia de Garantía de Depósito, Contraloría General del Estados y otros), para laborar en el servicio público	Dirección de Secretaría General	3	HORAS
	Rehabilitación de impedido por compra de renuncia para laborar en el servicio público	Dirección de Secretaría General	3	HORAS
	Rehabilitación de impedido por terminación de relaciones	Dirección de Secretaría General	3	HORAS

	laborales			
Conciliación y Arbitraje laboral	Reclamación colectiva presentada por Instituciones Públicas o Privadas por la falta de negociación del Contrato Colectivo	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de primera instancia	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de segunda instancia	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
Catastro de Instituciones Públicas	Registro en el catastro	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	3	HORAS
Aprobación de puestos y manuales	Aprobación de creación de puestos de carrera	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
	Aprobación de creación priorizada de puestos de carrera	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
	Aprobación de creación de puestos de nivel jerárquico superior	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
	Aprobación de incorporación de puestos de nivel jerárquico superior	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
	Aprobación de perfiles provisionales de puestos	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
	Aprobación para contratar puestos estratégicos	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS

	Aprobación de supresión de puestos en las instituciones públicas	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
	Habilitación de partidas vacantes	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
	Revisión a la Valoración y Clasificación de Puestos y Cambio de Denominación	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	1	DIAS
	Expedición del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
	Aprobación de reformas a manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
	Revisión a la clasificación y cambio de denominación de puestos por implementación del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
Aprobación y planificación del Talento Humano	Autorización de contratos de servicios ocasionales que superan el 20% permitidos por la LOSEP y su Reglamento	Dirección de Evaluación y Control Técnico del Servicio Público	1	DIAS
	Autorización para la contratación de pasantes	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	1	DIAS
Actualización de Estructura Orgánica del Sector Público Ecuatoriano	Actualización de Estructura Orgánica del Sector Público Ecuatoriano	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	3	HORAS

	Validación de Estatutos Orgánicos de Instituciones que no pertenecen a la Administración Pública Central y dependiente de la Función Ejecutiva (Otras Funciones del Estado, GAD's, Universidades, EP's)	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
Certificación de calidad a Instituciones Públicas	Diagnóstico de la situación actual de las UATH	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	1	DIAS
Aprobación de desvinculación	Aprobación de desvinculación por jubilación voluntaria, renuncia voluntaria o jubilación obligatoria	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
Inserción a la actividad laboral	Registro y asesoramiento en el portal Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS
	Registro y carnetización de los maestros de la construcción en la Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS
	Proceso de preselección de personal para instituciones públicas y empresas privadas	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS
	Intermediación laboral entre empleadores y maestros en la Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS
	Publicación de ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo a través de las cuentas de los empleadores	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS

	Selección de hojas de vida para ofertas laborales publicadas en el portal Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS
Inserción a la actividad laboral de grupos prioritarios	Vinculación a ofertas laborales dentro del portal Red Socio Empleo, a las personas que solicitan ayuda a las distintas instituciones de estado	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS
	Vinculación de jóvenes de instituciones de educación superior e institutos tecnológicos de carreras técnicas y tecnológicas a través de pasantías en el sector público	Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	3	HORAS
	Charlas de sensibilización sobre inserción laboral con enfoque inclusivo.	Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	1	DIAS
	Aprobación de registro de trabajadores sustitutos de personas con discapacidad	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Intermediación del pago de fondos de terceros por actas de finiquito	Dirección Financiera	3	HORAS
Intermediación de pagos de fondos a terceros por relación laboral	Intermediación del pago de fondos de terceros por visto bueno	Dirección Financiera	3	HORAS
	Intermediación del pago de fondos de terceros de jubilación	Dirección Financiera	3	HORAS

	patronal			
	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación de utilidades	Dirección Financiera	3	HORAS
	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación salario digno	Dirección Financiera	3	HORAS
	Intermediación del pago de fondos de terceros por conflictos colectivos	Dirección Financiera	3	HORAS
	Intermediación del pago de fondos de terceros por otras consignaciones (sueldos, pagos indebidos, otros)	Dirección Financiera	3	HORAS
Legalización de horarios especiales de trabajo	Autorización de horarios especiales de trabajo de empresas privadas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Autorización de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
Mediación en temas individuales	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante solicitud directa	Dirección de Mediación Laboral	1	DIAS
	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante	Dirección de Mediación Laboral	1	DIAS

	derivación de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público			
Mediación en temas laborales colectivos	Negociación para la suscripción del contrato colectivo por solicitud directa	Dirección de Mediación Laboral	1	DIAS
	Negociación para la suscripción de Contrato Colectivo derivada de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Dirección de Mediación Laboral	1	DIAS
	Audiencia de Diálogo Social en la solución de conflictos colectivos solicitud directa	Dirección de Mediación Laboral	1	DIAS
	Audiencia de mediación para la solución de conflictos colectivos de trabajo mediante solicitud directa en el centro de mediación laboral	Dirección de Mediación Laboral	1	DIAS
Otorgamiento de Personería Jurídica	Otorgamiento de personería jurídica de microempresas asociativas con aprobación de estatutos	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Aprobación de reformas del estatuto microempresas asociativas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Registro de directivas microempresa asociativas	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	3	HORAS
	Registro de renuncia, inclusión y exclusión de	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	3	HORAS

	socios en microempresa asociativas			
	Disolución de microempresas asociativas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de Estatutos en Organizaciones Artesanales	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	1	DIAS
	Aprobación de reformas al estatuto de organizaciones artesanales	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	1	DIAS
	Registro de directivas de las organizaciones artesanales	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	3	HORAS
	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios de las organizaciones artesanales	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	3	HORAS
	Disolución de personería jurídica organizaciones artesanales	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	1	DIAS
	Otorgamiento de personería jurídica de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones con aprobación de estatutos	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Aprobación de reformas del estatuto de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Registro de directivas organizaciones sociales	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	3	HORAS

	fundaciones y/o corporaciones			
	Registro de renuncia, inclusión y exclusión de miembros en organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	3	HORAS
	Disolución de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de estatutos en organizaciones laborales	Dirección de Organizaciones Laborales	1	DIAS
	Aprobación de reforma de estatutos de organizaciones laborales	Dirección de Organizaciones Laborales	1	DIAS
	Registro de directiva de organizaciones laborales	Dirección de Organizaciones Laborales	3	HORAS
	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios organizaciones laborales	Dirección de Organizaciones Laborales	3	HORAS
	Disolución de personería jurídica organizaciones laborales	Dirección de Organizaciones Laborales	1	DIAS
Recursos administrativos	Resolución de recursos administrativos de apelación relacionado al servicio público	Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	1	DIAS
	Resolución de recursos administrativos extraordinarios	Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	1	DIAS

	de revisión relacionado al servicio público			
	Resolución de recursos administrativos de reposición relacionado al servicio público	Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	1	DIAS
	Resolución de recursos administrativos de apelación de ámbito de trabajo y empleo	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	1	DIAS
	Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión en ámbito de trabajo y empleo	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	1	DIAS
	Resolución de recursos administrativos de reposición en ámbito de trabajo y empleo	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	1	DIAS
Refrendación de títulos artesanales	Refrendación de títulos de maestros de taller (tripartito con ministerio de educación y junta nacional de defensa del artesano)	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	1	DIAS
	Refrendación de títulos de operadores mecánicos de equipo caminero (FEDESOME)	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	1	DIAS
Registro de Organismos Paritarios	Registro de Organismos Paritarios	Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	3	HORAS
Registro de documentos laborales	Registro de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas del Ministerio de Salud y Ministerio	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS

	de Educación			
	Registro de contratos individuales	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	3	HORAS
	Registro de addendum de contratos individuales	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	3	HORAS
	Registro contrato de subrogación de obligación patronal	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	3	HORAS
	Registro de actas de finiquito	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	3	HORAS
	Registro y legalización de informe de decimatercera remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	Dirección de Análisis Salarial	3	HORAS
	Registro de informe de decimatercera remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013	Dirección de Análisis Salarial	3	HORAS
	Registro y legalización de informe de decimacuarta remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	Dirección de Análisis Salarial	3	HORAS
	Registro de informe de decimacuarta remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013	Dirección de Análisis Salarial	3	HORAS
	Registro y legalización de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo hasta el	Dirección de Análisis Salarial	3	HORAS

	año 2012			
	Registro de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo a partir de año 2013	Dirección de Análisis Salarial	3	HORAS
	Registro de decimatercera y decimacuarta remuneración para el servicio doméstico	Dirección de Análisis Salarial	3	HORAS
	Suscripción de actas transaccionales para instituciones privadas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Suscripción de actas transaccionales para instituciones públicas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Suscripción de contratos colectivos para instituciones privadas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Suscripción de contratos colectivos para instituciones públicas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Registro traspaso de puesto a otra institución	Dirección de Fortalecimiento Institucional	1	DIAS
Soporte en sistema de salarios en línea	Soporte funcional para el ingreso de información al Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	Dirección de Análisis Salarial	3	HORAS
	Soporte técnico para modificación de registro de información del sistema de	Dirección de Análisis Salarial	3	HORAS

	salarios en línea para 13°, 14° remuneración y participación de utilidades			
	Soporte técnico para activar y resetear formularios en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	Dirección de Análisis Salarial	3	HORAS
	Soporte funcional para carga de archivos csv en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	Dirección de Análisis Salarial	3	HORAS
Soporte en el Sistema de Migraciones Laborales	Soporte funcional para el registro de información en el Sistema de Migraciones Laborales	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	3	HORAS
Soporte Funcional y Técnico para usuarios del sistema SIITH	Asignación de roles y creación de claves módulo del registro de información de institución-SIITH	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	0	HORAS
	Soporte funcional y técnico del Sistema Informático Integrado de Talento Humano y Remuneraciones SIITH	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	0	HORAS
Soporte Funcional y Técnico del Portal Socio Empleo	Soporte funcional para aplicar a ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS

	Soporte funcional sobre la etapa de concurso de méritos y oposición en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS
	Soporte funcional para actualización de la hoja de vida registrada en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS
	Soporte funcional para el registro por primera vez de los empleadores en el portal Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS
	Soporte técnico para solución de inconvenientes con el uso del portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo y empleadores	Coordinación General de Empleo y Salarios	3	HORAS
Terminación de la relación laboral a petición del empleador	Terminación de la relación laboral a petición del empleador con Visto bueno	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Terminación de relación laboral a petición del Empleador con Visto bueno sin suspensión de la relación laboral	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
Terminación de la relación laboral a petición del trabajador	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Desahucio laboral	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS

	Visto Bueno sin suspensión de relación laboral			
	Aprobación del acta de convenio de pago mensual o global de Jubilación Patronal	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIAS
Trámites migratorios para legalizar la actividad laboral de extranjeros	Registro laboral de extranjeros en Ecuador	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	3	HORAS
	Emisión de solicitud para autorización laboral para extranjeros	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	3	HORAS
	Autorización laboral para extranjeros que trabajan en el sector público.	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	3	HORAS
	Autorización laboral para artistas extranjeros	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	3	HORAS
Compras y Adquisiciones	Compras y Adquisiciones	Coordinación General Administrativa Financiera	1	DIAS
Talento Humano	Vinculación	Dirección de Talento Humano	1	DIAS
	Pagos de nómina		1	DIAS
	Viajes al exterior		3	HORAS
Servicios de Tecnología	Provisión de servicios de proyectos de tecnología	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	0	HORAS
	Provisión de servicios de soporte		0	HORAS
Gobierno por resultados	Registro y seguimiento de metas	TODOS	1	DIAS
Registro de Empresas Públicas, corporaciones y fundaciones	Registro de Empresas Públicas, corporaciones y fundaciones	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	3	HORAS
Consultas Concursos de Méritos y Oposición	Consultas y soporte de Concursos de Méritos y Oposición	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	0	HORAS

GENERACIÓN POLITICA SERVICIO PUBLICO	Comunicación interna	Viceministerio de Servicio Público	1	HORAS
GENERACION POLITICA TRABAJO Y EMPLEO	Comunicación interna	Viceministerio de trabajo y Empleo	1	HORAS
COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación interna	Dirección de Comunicación	1	HORAS

Adaptado de: Ministerio del trabajo, 2015

3.1.2. Evaluación de Riesgos

En esta etapa se identifican y evalúan los riesgos que se relacionan con la continuidad de los procesos de la institución; se consideran la probabilidad y el impacto de las amenazas que pueden causar interrupciones a esos procesos.

Una vez identificados los riesgos se los debe priorizar y se determinan las medidas de mitigación a implementar.

Las actividades a desarrollar en esta fase son:

- Identificar las posibles amenazas a la continuidad de los procesos institucionales.
- Definir un esquema de calificación de probabilidades e impactos para el cálculo del riesgo.
- Determinar la probabilidad y el nivel de impacto de ocurrencia de las amenazas identificadas.
- Cálculo del riesgo en base al impacto y probabilidad de las amenazas.
- Establecer las medidas de mitigación de los riesgos identificados.
- Luego de implementar las medidas de mitigación re evaluar los riesgos (residual)

Para el caso de la organización objeto de estudio, se partió de la identificación de los procesos institucionales y su agrupación por el nivel de criticidad por su impacto al negocio:

Tabla 11: Grupos de procesos

Nivel de criticidad por impacto al negocio	UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	Proceso de Negocio
ALTA	Viceministerio de Servicio Público	Comunicación interna
	Viceministerio de trabajo y Empleo	Comunicación interna
	Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Aprobación de reglamento de higiene y seguridad en el trabajo
	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reforma reglamentos internos de trabajo
	Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Aprobación de renovación reglamentos de seguridad y salud en el trabajo
	Coordinación General de Empleo y Salarios	Capacitación a instituciones públicas, empresas privadas y universidades en el uso del portal Red Socio Empleo
	Dirección de Secretaría General	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para ecuatorianos
	Dirección de Secretaría General	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para extranjeros no residentes
	Dirección de Secretaría General	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público
	Dirección de Secretaría General	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público para personal activo de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional
	Coordinación General de Empleo y Salarios	Certificación de cumplimiento de empleabilidad de personal provisto por la Red Socio Empleo a empleadores participantes en contratación de obras públicas.
	Dirección de Secretaría General	Certificación de registro de catastro del Sector Público
	Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por supresión de puestos
	Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedidos por compensación por retiro voluntario, venta de renuncia o figuras similares para laborar en el servicio público
	Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por destitución

Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedidos por interdicción, concurso de acreedores o insolvencia fraudulenta para laborar en el servicio público
Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedidos por inhabilidad especial por mora (SRI, IECE, BNF, Agencia de Garantía de Depósito, Contraloría General del Estado y otros), para laborar en el servicio público
Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedido por compra de renuncia para laborar en el servicio público
Dirección de Secretaría General	Rehabilitación de impedido por terminación de relaciones laborales
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Registro en el catastro
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Actualización de Estructura Orgánica del Sector Público Ecuatoriano
Coordinación General de Empleo y Salarios	Registro y asesoramiento en el portal Red Socio Empleo
Coordinación General de Empleo y Salarios	Registro y carnetización de los maestros de la construcción en la Red Socio Empleo
Coordinación General de Empleo y Salarios	Proceso de preselección de personal para instituciones públicas y empresas privadas
Coordinación General de Empleo y Salarios	Intermediación laboral entre empleadores y maestros en la Red Socio Empleo
Coordinación General de Empleo y Salarios	Publicación de ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo a través de las cuentas de los empleadores
Coordinación General de Empleo y Salarios	Selección de hojas de vida para ofertas laborales publicadas en el portal Red Socio Empleo
Coordinación General de Empleo y Salarios	Vinculación a ofertas laborales dentro del portal Red Socio Empleo, a las personas que solicitan ayuda a las distintas instituciones de estado
Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Vinculación de jóvenes de instituciones de educación superior e institutos tecnológicos de carreras técnicas y tecnológicas a través de pasantías en el sector público
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Registro de directivas microempresa asociativas
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de renuncia, inclusión y exclusión de socios en microempresa asociativas

Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Registro de directivas de las organizaciones artesanales
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios de las organizaciones artesanales
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de directivas organizaciones sociales fundaciones y/o corporaciones
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de renuncia, inclusión y exclusión de miembros en organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones
Dirección de Organizaciones Laborales	Registro de directiva de organizaciones laborales
Dirección de Organizaciones Laborales	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios organizaciones laborales
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Registro de Organismos Paritarios
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de contratos individuales
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de Adendum de contratos individuales
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro contrato de subrogación de obligación patronal
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de actas de finiquito
Dirección de Análisis Salarial	Registro y legalización de informe de decimatercera remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012
Dirección de Análisis Salarial	Registro de informe de decimatercera remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013
Dirección de Análisis Salarial	Registro y legalización de informe de decimacuarta remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012
Dirección de Análisis Salarial	Registro de informe de decimacuarta remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013
Dirección de Análisis Salarial	Registro y legalización de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo hasta el año 2012
Dirección de Análisis Salarial	Registro de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo a partir de año 2013
Dirección de Análisis Salarial	Registro de decimatercera y decimacuarta remuneración para el servicio doméstico

Dirección de Análisis Salarial	Soporte funcional para el ingreso de información al Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades
Dirección de Análisis Salarial	Soporte técnico para modificación de registro de información del sistema de salarios en línea para 13°, 14° remuneración y participación de utilidades
Dirección de Análisis Salarial	Soporte técnico para activar y resetear formularios en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades
Dirección de Análisis Salarial	Soporte funcional para carga de archivos csv en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Soporte funcional para el registro de información en el Sistema de Migraciones Laborales
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Asignación de roles y creación de claves módulo del registro de información de institución-SIITH
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Soporte funcional y técnico del Sistema Informático Integrado de Talento Humano y Remuneraciones SIITH
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte funcional para aplicar a ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte funcional sobre la etapa de concurso de méritos y oposición en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte funcional para actualización de la hoja de vida registrada en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte funcional para el registro por primera vez de los empleadores en el portal Red Socio Empleo
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte técnico para solución de inconvenientes con el uso del portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo y empleadores
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Registro laboral de extranjeros en Ecuador

	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Emisión de solicitud para autorización laboral para extranjeros
	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Autorización laboral para extranjeros que trabajan en el sector público.
	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Autorización laboral para artistas extranjeros
	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Registro de Empresas Públicas, corporaciones y fundaciones
	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Consultas y soporte de Concursos de Méritos y Opción
	Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros por actas de finiquito
	Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros por visto bueno
	Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros de jubilación patronal
	Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación de utilidades
	Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación salario digno
	Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros por conflictos colectivos
	Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros por otras consignaciones (sueldos, pagos indebidos, otros)
	Servicios de Tecnología	Provisión de servicios de mesa de soporte
MEDIA	Dirección de Comunicación	Comunicación interna
	Dirección de Políticas y Normas del Servicio Público	Absolución de consultas sobre la estructura técnica de la normativa emitida por el MDT
	Dirección de Fortalecimiento Institucional	Absolución de consultas en temas de talento humano y remuneraciones
	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Absolución de consultas de contratos individuales bajo Código de Trabajo
	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Absolución de consultas de utilidades bajo Código de Trabajo
	Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Absolución de consultas de Grupos Prioritarios en ámbito laboral
	Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Absolución de consultas de cumplimiento técnico legal en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo
	Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Absolución de consultas en temas relacionados a la gestión de migraciones

Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Asesoría directa en materia jurídica en temas relacionados con la Administración del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Absolución de consultas legales de las Entidades del Sector Público respecto con la Administración del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Absolución de consultas de régimen laboral y gerentes institucionales
Dirección de Capacitación	Absolución de consultas de la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Absolución de consultas verbales
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Absolución de consultas escritas
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Calificación de régimen laboral
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Estudios de cambio de denominación y rectificación por efecto de la calificación del régimen laboral
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Estudios de pendientes por efecto de la calificación de régimen laboral
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reglamentos internos de trabajo
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Atención de denuncias ciudadanas por incumplimiento en las obligaciones laborales
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Atención de Accidentes laborales y enfermedades profesionales, para usuarios que no consten dentro del régimen del IESS
Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano	Atención de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones del usuario respecto a la calidad del Ministerio del Trabajo
Dirección de Capacitación	Registro del plan de capacitaciones ejecutadas por las Instituciones Públicas
Dirección de Capacitación	Registro de personas naturales y jurídicas que prestan servicios de capacitación para el sector público (calificadas por las UATH)
Dirección de Capacitación	Capacitación en la norma técnica del subsistema de formación y capacitación
Dirección de Secretaría General	Certificación de copias

Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Reclamación colectiva presentada por Instituciones Públicas o Privadas por la falta de negociación del Contrato Colectivo
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de primera instancia
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de segunda instancia
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de creación de puestos de carrera
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de creación priorizada de puestos de carrera
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de creación de puestos de nivel jerárquico superior
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de incorporación de puestos de nivel jerárquico superior
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de perfiles provisionales de puestos
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación para contratar puestos estratégicos
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de supresión de puestos en las instituciones públicas
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Habilitación de partidas vacantes
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Revisión a la Valoración y Clasificación de Puestos y Cambio de Denominación
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Expedición del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de reformas a manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Revisión a la clasificación y cambio de denominación de puestos por implementación del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.
Dirección de Evaluación y Control Técnico del Servicio Público	Autorización de contratos de servicios ocasionales que superan el 20% permitidos por la LOSEP y su Reglamento
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Autorización para la contratación de pasantes
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Validación de Estatutos Orgánicos de Instituciones que no pertenecen a la Administración Pública Central y dependiente de la Función Ejecutiva (Otras Funciones del Estado, GAD's, Universidades, EP's)
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Diagnóstico de la situación actual de las UATH

Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de desvinculación por jubilación voluntaria, renuncia voluntaria o jubilación obligatoria
Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Charlas de sensibilización sobre inserción laboral con enfoque inclusivo.
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de registro de trabajadores sustitutos de personas con discapacidad
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Autorización de horarios especiales de trabajo de empresas privadas
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Autorización de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante solicitud directa
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante derivación de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
Dirección de Mediación Laboral	Negociación para la suscripción del contrato colectivo por solicitud directa
Dirección de Mediación Laboral	Negociación para la suscripción de Contrato Colectivo derivada de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de Diálogo Social en la solución de conflictos colectivos solicitud directa
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de mediación para la solución de conflictos colectivos de trabajo mediante solicitud directa en el centro de mediación laboral
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Otorgamiento de personería jurídica de microempresas asociativas con aprobación de estatutos
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reformas del estatuto microempresas asociativas
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Disolución de microempresas asociativas
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de Estatutos en Organizaciones Artesanales
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Aprobación de reformas al estatuto de organizaciones artesanales
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Disolución de personería jurídica organizaciones artesanales

Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Otorgamiento de personería jurídica de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones con aprobación de estatutos
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reformas del estatuto de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Disolución de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones
Dirección de Organizaciones Laborales	Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de estatutos en organizaciones laborales
Dirección de Organizaciones Laborales	Aprobación de reforma de estatutos de organizaciones laborales
Dirección de Organizaciones Laborales	Disolución de personería jurídica organizaciones laborales
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Resolución de recursos administrativos de apelación relacionado al servicio público
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión relacionado al servicio público
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Resolución de recursos administrativos de reposición relacionado al servicio público
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Resolución de recursos administrativos de apelación de ámbito de trabajo y empleo
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión en ámbito de trabajo y empleo
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Resolución de recursos administrativos de reposición en ámbito de trabajo y empleo
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Refrendación de títulos de maestros de taller (tripartito con ministerio de educación y junta nacional de defensa del artesano)
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Refrendación de títulos de operadores mecánicos de equipo caminero (FEDESOME)
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas del Ministerio de Salud y Ministerio de Educación
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de actas transaccionales para instituciones privadas
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de actas transaccionales para instituciones públicas

Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de contratos colectivos para instituciones privadas
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de contratos colectivos para instituciones públicas
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Registro traspaso de puesto a otra institución
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de la relación laboral a petición del empleador con Visto bueno
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de relación laboral a petición del Empleador con Visto bueno sin suspensión de la relación laboral
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Desahucio laboral
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Visto Bueno sin suspensión de relación laboral
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación del acta de convenio de pago mensual o global de Jubilación Patronal
TODOS	Registro y seguimiento de metas
Dirección de Talento Humano	Vinculación
	Pagos de nómina
	Viajes al exterior
Coordinación General Administrativa Financiera	Compras y Adquisiciones
Dirección de Talento Humano	Vinculación
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Provisión de servicios de proyectos de tecnología

Adaptado de: Ministerio del Trabajo, 2015

Luego se determinó las amenazas, agrupándolas en tres tipos:

Tabla 12: Agrupación de amenazas

Grupo	Detalle de la amenaza
Actos originados por la criminalidad común y motivación política	Allanamiento (ilegal, legal)
	Persecución Política
	Sabotaje (ataque físico y electrónico)
	Daños por vandalismo
Sucesos de Origen físico	Incendio
	Inundación / deslave
	Sismo
	Erupción volcánica

	Falla de corriente (apagones)
Sucesos derivados de las personas	Pérdida /ausencia de personal clave

Una vez determinadas las amenazas se les asignó un valor de para la probabilidad de ocurrencia, según la siguiente tabulación:

Tabla 13: Valores para la probabilidad de amenaza

Valor	Descripción
1	Insignificante
2	Baja
3	Media
4	Alta

Posteriormente se determinó el valor del impacto que causaría sobre la disponibilidad del proceso, según la siguiente tabulación:

Tabla 14: Valores para el nivel de impacto sobre la disponibilidad del proceso

Valor	Descripción
1	Insignificante
2	Baja
3	Media
4	Alta

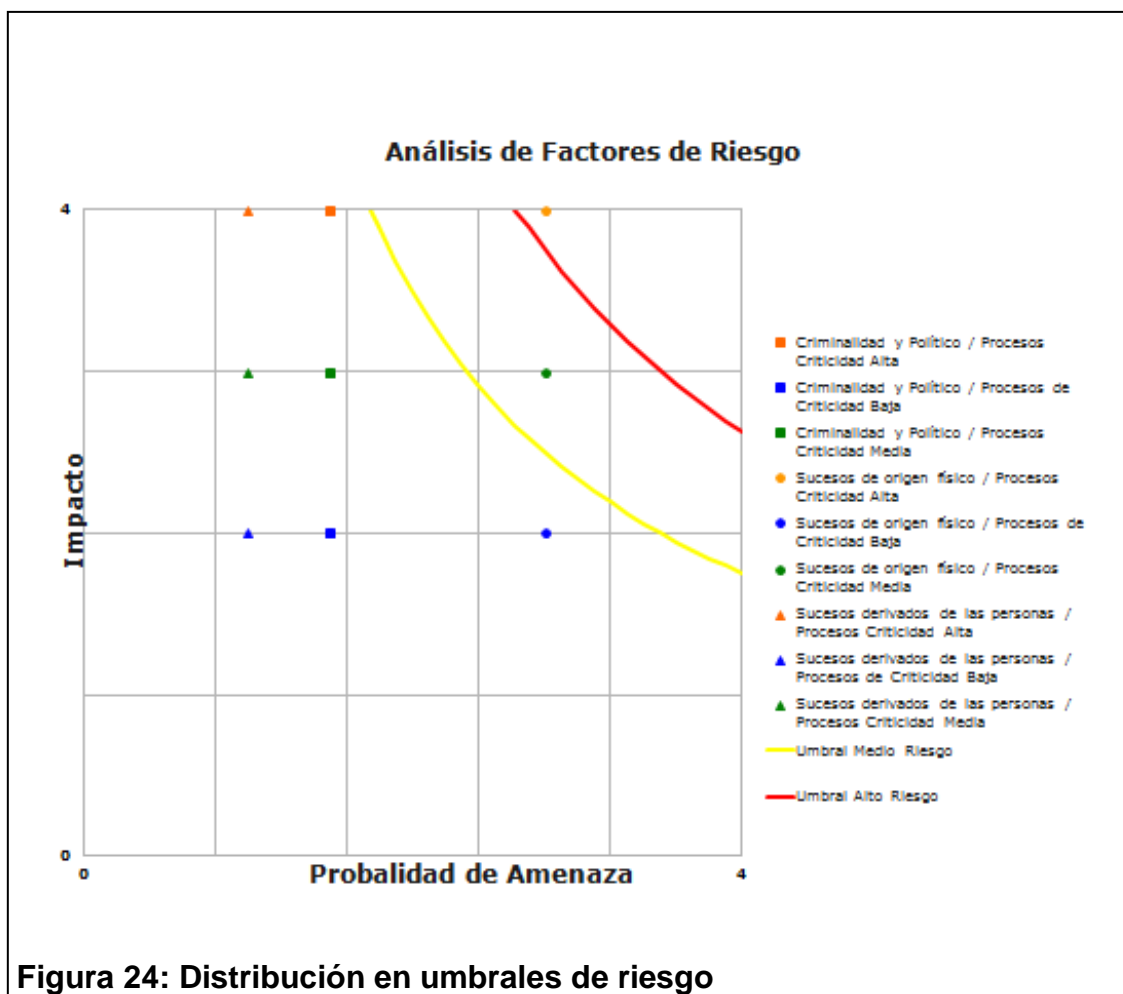
Con el uso de la fórmula de Nivel de riesgo, que indica que se obtiene al multiplicar el valor de la probabilidad por el valor del nivel de impacto (Ver Anexo 7. Análisis de Riesgos), para cada uno de los procesos se obtuvo el promedio del Riesgo:

Análisis de Riesgo promedio

		Probabilidad de Amenaza		
		Criminalidad y Político	Sucesos de origen físico	Sucesos derivados de las personas
Impacto	Procesos Criticidad Alta	6,0	11,2	4,0
	Procesos Criticidad Media	4,5	8,4	3,0
	Procesos de Criticidad Baja	3,0	5,6	2,0

Figura 23: Resultados del riesgo promedio

De lo que se desprende la siguiente distribución en los umbrales de riesgo bajo, medio y alto por Grupo de proceso vs. Grupo de amenazas:



Se identifica que la mayor problemática que enfrentan los procesos de la institución es la generación de sucesos de origen físico (incendios y eventos naturales)

En base a este análisis de riesgos se proponen medidas de mitigación para los procesos con el fin de reducir el impacto de los eventos en los procesos, considerando que para los:

- 78 Procesos de Criticidad Alta, están agrupados en 21 macro procesos a cargo de 16 unidades administrativas, y conceptualmente son procesos similares o sub clasificaciones de un mismo macro proceso, adicionalmente se encuentran apoyados por servicios tecnológicos comunes que son parte del “core”.

- 2 Procesos de Criticidad Media, son parte de 2 macro procesos administrados por 2 unidades administrativas, y cuya dependencia de servicios tecnológicos es mínima.
- 88 Procesos de Criticidad Baja, son parte de 28 macro procesos administrados por 18 unidades administrativas, y conceptualmente procesos similares o sub clasificaciones de un mismo macro proceso, y su dependencia de servicios tecnológicos es mínima.

En base a esta identificación de características comunes se pueden establecer medidas de mitigación que impactan favorablemente a los procesos de criticidad alta con un costo manejable y optimizando los recursos.

Tabla 15: Medidas de mitigación para Procesos de Criticidad Alta

UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	PROCESO DE NEGOCIO	Medida Mitigación
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Actualización de Estructura Orgánica del Sector Público Ecuatoriano	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación SIITH
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Aprobación de reglamento de higiene y seguridad en el trabajo	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación SAITE
	Aprobación de renovación reglamentos de seguridad y salud en el trabajo	
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reforma reglamentos internos de trabajo	Emitir de forma manual la aprobación
		Registrar los datos en una base de excel para posterior actualización del sistema informático
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Registro en el catastro	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación SIITH
Coordinación General de Empleo y Salarios	Certificación de cumplimiento de empleabilidad de personal provisto por la Red Socio Empleo a empleadores participantes en contratación de obras públicas.	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
Dirección de Secretaría General	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para ecuatorianos	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Sistema de Impedidos
	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para extranjeros no residentes	
	Certificación de registro de catastro del Sector Público	
	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público	Permitir que cada UATH pueda emitir dicho certificado a sus servidores
	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público para personal activo de las Fuerzas Armadas y	Permitir que cada UATH pueda emitir dicho certificado a sus servidores

	Policía Nacional	
	Rehabilitación de impedido por compra de renuncia para laborar en el servicio público	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Sistema de Impedidos
	Rehabilitación de impedido por terminación de relaciones laborales	
	Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por destitución	
	Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por supresión de puestos	
	Rehabilitación de impedidos por compensación por retiro voluntario, venta de renuncia o figuras similares para laborar en el servicio público	
	Rehabilitación de impedidos por inhabilidad especial por mora (SRI, IECE, BNF, Agencia de Garantía de Depósito, Contraloría General del Estados y otros), para laborar en el servicio público	
	Rehabilitación de impedidos por interdicción, concurso de acreedores o insolvencia fraudulenta para laborar en el servicio público	
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Consultas y soporte de Concursos de Méritos y Oposición	
Viceministerio de Servicio Público	Comunicación interna	Emitir comunicaciones de forma manual Efectuar reuniones grupales para informar
Viceministerio de trabajo y Empleo	Comunicación interna	

Coordinación General de Empleo y Salarios	Vinculación a ofertas laborales dentro del portal Red Socio Empleo, a las personas que solicitan ayuda a las distintas instituciones de estado	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Vinculación de jóvenes de instituciones de educación superior e institutos tecnológicos de carreras técnicas y tecnológicas a través de pasantías en el sector público	Recibir el trámite manualmente Registrar los datos en una base de excel para posterior carga al sistema
Coordinación General de Empleo y Salarios	Intermediación laboral entre empleadores y maestros en la Red Socio Empleo	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
	Proceso de preselección de personal para instituciones públicas y empresas privadas	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
	Publicación de ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo a través de las cuentas de los empleadores	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
	Registro y asesoramiento en el portal Red Socio Empleo	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
	Registro y carnetización de los maestros de la construcción en la Red Socio Empleo	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
	Selección de hojas de vida para ofertas laborales publicadas en el portal Red Socio Empleo	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros de jubilación patronal	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SAITE, SINACOI, Registro de cuentas bancarias
	Intermediación del pago de fondos de terceros por actas de finiquito	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SAITE, SINACOI, Registro de cuentas bancarias
	Intermediación del pago de fondos de terceros por conflictos colectivos	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SAITE, SINACOI, Registro de cuentas bancarias
	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación de utilidades	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SAITE, SINACOI, Registro de cuentas bancarias

	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación salario digno	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SAITE, SINACOI, Registro de cuentas bancarias
	Intermediación del pago de fondos de terceros por otras consignaciones (sueldos, pagos indebidos, otros)	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SAITE, SINACOI, Registro de cuentas bancarias
	Intermediación del pago de fondos de terceros por visto bueno	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SAITE, SINACOI, Registro de cuentas bancarias
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Registro de directivas microempresa asociativas	Recibir el trámite manualmente Registrar los datos en una base de excel para posterior carga al sistema
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Registro de directivas de las organizaciones artesanales	Recibir el trámite manualmente Registrar los datos en una base de excel para posterior carga al sistema
	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios de las organizaciones artesanales	Recibir el trámite manualmente Registrar los datos en una base de excel para posterior carga al sistema
Dirección de Organizaciones Laborales	Registro de directiva de organizaciones laborales	Recibir el trámite manualmente Registrar los datos en una base de excel para posterior carga al sistema
	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios organizaciones laborales	Recibir el trámite manualmente Registrar los datos en una base de excel para posterior carga al sistema
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de directivas organizaciones sociales fundaciones y/o corporaciones	Recibir el trámite manualmente Registrar los datos en una base de excel para posterior carga al sistema
	Registro de renuncia, inclusión y exclusión de miembros en organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	Recibir el trámite manualmente Registrar los datos en una base de excel para posterior carga al sistema
	Registro de renuncia, inclusión y exclusión de socios en microempresa asociativas	Recibir el trámite manualmente Registrar los datos en una base de excel para posterior carga al sistema
Dirección de Análisis Salarial	Registro de decimatercera y decimacuarta remuneración para el servicio doméstico	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SINACOI
	Registro de informe de decimacuarta remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SINACOI

	Registro de informe de decimatercera remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SINACOI
	Registro de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo a partir de año 2013	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SINACOI
	Registro y legalización de informe de decimacuarta remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SINACOI
	Registro y legalización de informe de decimatercera remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SINACOI
	Registro y legalización de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo hasta el año 2012	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SINACOI
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro contrato de subrogación de obligación patronal	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: SAITE
	Registro de actas de finiquito	
	Registro de addendum de contratos individuales	
	Registro de contratos individuales	
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Registro de Empresas Públicas, corporaciones y fundaciones	Extender el plazo legal de actualización en el sistema a las empresas públicas
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Registro de Organismos Paritarios	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: SAITE
Coordinación General de Empleo y Salarios	Capacitación a instituciones públicas, empresas privadas y universidades en el uso del portal Red Socio Empleo	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Provisión de servicios de mesa de soporte	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación GLPI
	Provisión de servicios de proyectos de tecnología	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación REDMINE
Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Soporte funcional para el registro de información en el Sistema de	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Migraciones Laborales

	Migraciones Laborales	
Dirección de Análisis Salarial	Soporte funcional para carga de archivos csv en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SINACOI
	Soporte funcional para el ingreso de información al Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SINACOI
	Soporte técnico para activar y resetear formularios en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SINACOI
	Soporte técnico para modificación de registro de información del sistema de salarios en línea para 13°, 14° remuneración y participación de utilidades	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicaciones: Salarios, SINACOI
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte funcional para actualización de la hoja de vida registrada en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
	Soporte funcional para aplicar a ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
	Soporte funcional para el registro por primera vez de los empleadores en el portal Red Socio Empleo	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
	Soporte funcional sobre la etapa de concurso de méritos y oposición en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo

	Soporte técnico para solución de inconvenientes con el uso del portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo y empleadores	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Socio Empleo
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Asignación de roles y creación de claves módulo del registro de información de institución-SIITH	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación SIITH
	Soporte funcional y técnico del Sistema Informático Integrado de Talento Humano y Remuneraciones SIITH	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación SIITH
Dirección de Talento Humano	Viajes al exterior	Establecer SLA con proveedor
Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Autorización laboral para artistas extranjeros	Implementar Data Center alternativo cloud con alta disponibilidad para aplicación Migraciones Laborales
	Autorización laboral para extranjeros que trabajan en el sector público.	
	Emisión de solicitud para autorización laboral para extranjeros	
	Registro laboral de extranjeros en Ecuador	

Tomado de: Ministerio del Trabajo, 2015

Adicionalmente de éstas medidas de mitigación implementadas a nivel de procesos, también se definieron medidas de prevención para los riesgos generales identificados, según el siguiente detalle:

Tabla 16: Medidas preventivas generales

Actos originados por la criminalidad común y motivación política	Allanamiento (ilegal, legal)	Proveer de guardias de seguridad en las instalaciones
	Persecución Política	Colocar seguridades en los accesos a las instalaciones
	Sabotaje (ataque físico y electrónico)	Controlar el acceso de terceros a las instalaciones
	Daños por vandalismo	Colocar láminas de seguridad en puertas y ventanas de los accesos a los edificios
Sucesos de origen físico	Incendio	Colocar alarmas
		Colocar detectores de humo

	Inundación / deslave	Dar mantenimiento a los extintores y mangueras antincendios	
		No almacenar artículos inflamables	
		Realizar mantenimiento de instalaciones eléctricas	
		Señalizar las rutas de evacuación	
		Revisar y dar mantenimiento a la red de agua potable y alcantarillado	
		Limpia desagues y sifones	
		Proveer de una bomba para extracción de agua	
	Sismo	Capacitar al personal para reaccionar ante eventos naturales	
		Verificar el estado de los edificios	
		Realizar mantenimiento de obra civil con especialistas	
		Mantener libres y despejadas las rutas de evacuación	
		Eliminar /reubicar objetos peligrosos que pueden caer sobre las personas	
		Proveer de mascarillas y gafas de seguridad para casos de caída de ceniza	
		Proteger las fuentes de agua	
	Erupción volcánica	Contar con las protecciones contra ceniza para equipos y otros bienes	
		Contar con un generador de electricidad en todos los edificios	
		Proveer de combustible para la operación del generador	
		Proveer de ups para los equipos	
		Falla de corriente (apagones)	Dar mantenimiento al generador
			Dar mantenimiento a los ups
Proveer de un sitio alternativo para la operación			
Proveer de un data center alternativo			
Sucesos derivados de las personas	Pérdida /ausencia de personal clave	Capacitar personal de backup en roles claves	

Tomado de: Ministerio del Trabajo, 2015

Por las limitaciones presupuestarias se priorizó la implementación de las siguientes medidas preventivas generales:

Tabla 17: Medidas de Mitigación Generales Aplicadas

Actos originados por la criminalidad común y motivación política	Allanamiento (ilegal, legal)	Proveer de guardias de seguridad en las instalaciones
	Persecución Política	
	Sabotaje (ataque físico y electrónico)	Controlar el acceso de terceros a las instalaciones
	Daños por vandalismo	
Sucesos de origen físico	Incendio	Colocar alarmas
		Colocar detectores de humo
		Dar mantenimiento a los extintores y mangueras antincendios
		No almacenar artículos inflamables
	Inundación / deslave	Realizar mantenimiento de instalaciones eléctricas
		Señalizar las rutas de evacuación
		Revisar y dar mantenimiento a la red de agua potable y alcantarillado
		Limpiar desagües y sifones
	Sismo	Capacitar al personal para reaccionar ante eventos naturales
		Verificar el estado de los edificios
		Mantener libres y despejadas las rutas de evacuación
		Eliminar /reubicar objetos peligrosos que pueden caer sobre las personas
	Erupción volcánica	Proveer de mascarillas para casos de caída de ceniza
		Contar con un generador de electricidad en el edificio Torrezul
		Proveer de combustible para la operación del generador
		Proveer de ups para los equipos

	Falla de corriente (apagones)	Dar mantenimiento al generador
		Dar mantenimiento a los ups
		Proveer de un sitio alternativo para la operación
		Proveer de un data center alternativo
Sucesos derivados de las personas	Pérdida /ausencia de personal clave	Capacitar personal de backup en roles claves

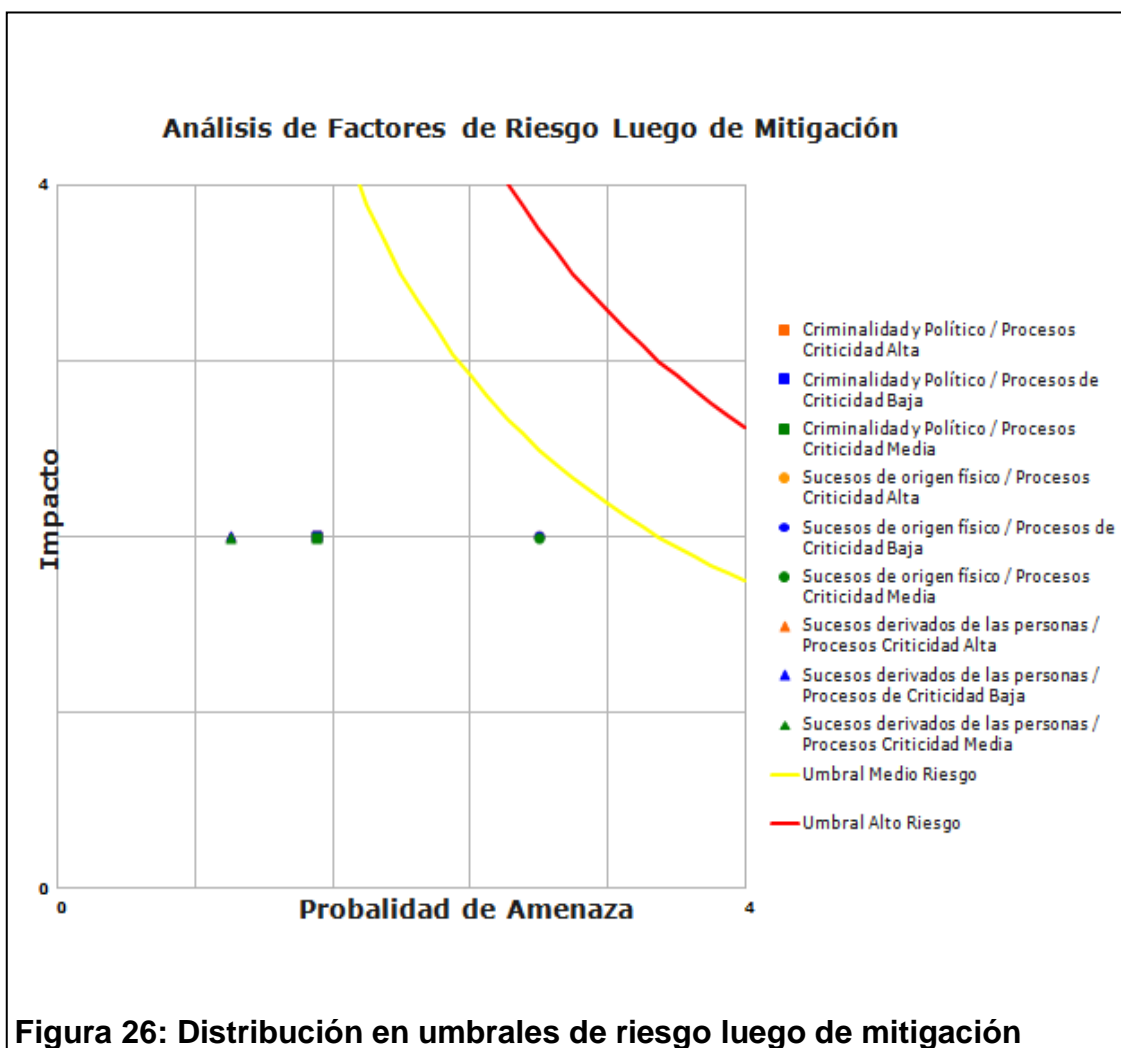
Tomado de: Ministerio del Trabajo, 2015

Al realizar nuevamente el análisis de riesgos impacto (Ver Anexo 8. Análisis de Riesgos luego de Mitigación) luego de la implementación de las medidas de mitigación, los resultados fueron:

Análisis de Riesgo promedio luego de Mitigación				
		Probabilidad de Amenaza		
		Criminalidad y Político	Sucesos de origen físico	Sucesos derivados de las personas
Impacto	Procesos Criticidad Alta	3,0	5,6	2,0
	Procesos Criticidad Media	3,0	5,6	2,0
	Procesos de Criticidad Baja	3,0	5,6	2,0

Figura 25: Resultados del riesgo promedio luego de Mitigación

La nueva distribución en los umbrales de riesgo bajo, medio y alto por Grupo de proceso vs. Grupo de amenazas:



3.2. Fase 2: Selección de Estrategias de Recuperación.

En esta fase se determinan las estrategias necesarias para garantizar que los procesos de negocio se restablezcan en los Tiempos Objetivos de Recuperación (RTO) requeridos.

Las actividades a desarrollar son:

- Revisión de los hallazgos del BIA y del Análisis de Riesgos sobre los procesos institucionales.
- Generar opciones de estrategias de recuperación para su discusión y análisis tomando en consideración la relación de costo-beneficio.
- Revisión, selección y aprobación de las estrategias de recuperación.

- Definir los proyectos y responsables para la elaboración de los planes de recuperación de forma alineada a las estrategias seleccionadas.

A nivel institucional se han implementado las siguientes estrategias de recuperación de los sistemas y aplicaciones:

- Los sistemas o aplicaciones que apoyan en procesos críticos y cuyo RTO y RPO está entre 0 y 3 horas estarán alojadas permanentemente en plataforma de alta disponibilidad tipo cloud con CNT.
- Los sistemas o aplicaciones con RTO y RPO mayor a 3 horas estarán alojadas en el data center institucional, y se contará con un sitio alternativo en modalidad Warm Standby en plataforma cloud con CNT.

Para el caso de sitios alternos de atención se ha definido que:

a. En la ciudad de Quito:

- En caso de no contar con el edificio Torrezul, se trasladarán sus operaciones al edificio Géminis; en caso de indisponibilidad del edificio Géminis se trasladarán las operaciones al edificio Torrezul.
- En caso de no contar con alguno de los puntos de atención focalizada (Granados, Legarda, Sur), sus operaciones se trasladarán al edificio más cercano sea Torrezul (al norte) o Géminis (centro).

b. En las provincias:

- En caso de indisponibilidad de los edificios Regionales o Delegaciones, se trasladará sus operaciones a los edificios del SECAP.
- En caso de indisponibilidad de los puntos de atención focalizada, se trasladarán a los edificios de su Regional o Delegaciones.

3.3. Fase 3: Desarrollo del Plan de Continuidad.

En esta fase se desarrollan los planes con los procedimientos a realizar para recuperar los servicios críticos luego de un evento o desastre que interrumpa su continuidad.

Estos planes deben hacer uso de las estrategias de recuperación seleccionadas por la institución y deben contemplar el desarrollo del regreso a

la operación luego de restablecer el sitio y los recursos de operación mínimos (restauración).

Las actividades en esta fase son:

- Nombrar a los responsables de elaborar y revisar las actividades para la recuperación.
- Definir la política de continuidad
- Definir la estructura, contenido y componentes de los planes.
- Recabar la información necesaria para el contenido de los planes.
- Elaborar, revisar y aprobar los planes.

3.3.1. Definición de la política de continuidad

Para la definición de la política de continuidad institucional se consideraron los siguientes aspectos:

- Requisitos del contenido mínimo de la política según lo definido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública(2013) en el Acuerdo Ministerial 166 “Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información EGSI” en el punto 10, literal C:
 - Introducción
 - Objetivos
 - Alcance
 - Responsabilidades
- Recomendaciones de contenido a incluir en la política según las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.
- Detalle de las fases del Plan de Continuidad del Negocio, según lo recomendado por la ISO 22301.

Estos ítems fueron incluidos en la política de la siguiente forma:

- **Introducción (punto 1.2 de la Política):** El Ministerio del Trabajo reconoce la existencia de amenazas importantes derivadas de la probabilidad de que un incidente grave se presente afectando a su operación, también admite su necesidad urgente de recuperación en un tiempo óptimo.

El Ministerio del Trabajo utilizará como herramienta de respuesta el Plan de Continuidad de Negocio con el fin de dar una respuesta organizada y eficiente a los sucesos que podrían interrumpir la ejecución de sus procesos, produciendo efectos negativos a las personas, a sus activos y a su imagen y reputación. El Plan de Continuidad de Negocio será también instrumento para reducir el riesgo de indisponibilidad brindando los principios para la prevención, gestión y respuesta de las emergencias, utilizando planes de contingencia y recuperación con el objetivo de retornar las actividades normales.

- **Objetivo general y específicos descritos en el punto 1.3 de la Política**

- **Alcance descrito en el punto 1.4 de la Política**

- **Responsabilidades (punto 1.9 de la Política):** La generación, aprobación e implementación de la Política de Continuidad de Negocio es responsabilidad de la máxima autoridad del Ministerio del Trabajo o su delegado.

La generación, aprobación, asignación de recursos e implementación del Plan de Continuidad de Negocio y todos sus planes asociados es responsabilidad de la máxima autoridad del Ministerio del Trabajo o su delegado.

- **Fases del Plan de Continuidad de Negocio (punto 1.10 de la Política):**

- Inicio del Plan de Continuidad (punto 1.10.1 de la política)
- Desarrollo y Administración del Plan (punto 1.10.2 de la política)
- Evaluación del Riesgo (punto 1.10.3 de la política)
- Características del Plan (punto 1.10.4 de la política)
- Entrenamiento y concientización del Plan (punto 1.10.5 de la política)
- Pruebas del Plan (punto 1.10.6 de la política)
- Auditoría del Plan (punto 1.10.7 de la política)
- Mantenimiento y revisión del plan (punto 1.10.8 de la política)

Ver detalle de la política generada en el Anexo 9. Política de Continuidad Institucional.

3.3.2. Implementación del Call Tree

Ver detalle de árboles de llamadas en el Anexo 10. Plan de Continuidad del Negocio Institucional.

3.3.3. Implementación del Crisis Management Team (CMT).

La Continuidad del Negocio requiere de una estructura organizacional, encargada de promover y ejecutar la implementación de los lineamientos definidos en la política, en el Plan de Continuidad y en los planes asociados.

El Equipo de Gestión de Crisis es responsable de administrar la continuidad de la operación de la institución.

A continuación se mencionan los integrantes del equipo, su rol y responsabilidades:

Tabla 18: Integrantes del Equipo de Gestión Institucional de Crisis

PERSONA	ROL
Delegado de la máxima autoridad	Director de Continuidad Institucional
Delegado de Viceministerio de Servicio Público	Coordinador de Continuidad para Servicio Público
Delegado de Viceministerio de Trabajo y Empleo	Coordinador de Continuidad para Trabajo y Empleo
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Continuidad de TIC's
Oficial de Seguridad	Coordinador de Seguridad
Director Financiero	Líder de apoyo
Director Administrativo	Líder de apoyo
Director de Talento Humano	Líder de apoyo
Director de Comunicación	Coordinador de Comunicaciones

Se procedió a generar los siguientes documentos finales:

- Plan de Continuidad del Negocio, ver detalle en Anexo 10. Plan de Continuidad del Negocio Institucional.
 - Plan Global de Gestión de Crisis ver detalle en Anexo 11. Plan Global de Gestión de Crisis
 - Plan de Respuesta a Crisis ver detalle en Anexo 12. Plan de Respuesta a Crisis Institucional.
 - Plan de Centro de Operación Emergente ver detalle en Anexo 13. Plan de Centro de Operación Emergente Institucional.
 - Plan de Comunicación de Crisis, ver detalle en Anexo 14. Plan de Comunicación de Crisis Institucional.

- Plan de Contingencia Operativa, ver detalle en Anexo 15. Plan de Contingencia

3.4. Fase 4: Pruebas y Mantenimiento.

Las siguientes definiciones con respecto a las pruebas y mantenimiento están incluidas en la Política de Continuidad.

3.4.1. Pruebas del BCP

El Plan de Continuidad deberá ser probado periódicamente para evaluar la capacidad de respuesta ante incidentes de interrupción verificando los tiempos de respuesta, validez de los procedimientos y planes, y la capacidad de los responsables. Los resultados obtenidos permitirán actualizar y mantener los planes.

Para la ejecución de las pruebas se definen los siguientes tipos de Pruebas obligatorias:

1. **Pruebas de Validez:** Consiste en revisar el Plan de Continuidad en su totalidad y discutirlo, para evidenciar la validez del mismo frente a la realidad institucional.
2. **Pruebas de Simulación:** Consiste en probar el Plan de Continuidad en uno o varios escenarios específicos
3. **Pruebas de Actividades Críticas:** Consiste en probar el Plan de Continuidad para una o varias actividades consideradas críticas en un escenario controlado sin poner en peligro la operación de los servicios productivos.
4. **Prueba Completa:** Consiste en realizar un simulacro de interrupción real para aplicar el Plan de Continuidad.

3.4.2. Prueba del Call Tree

El árbol de llamadas (Call Tree) deberá ser probado periódicamente para evaluar la capacidad de respuesta ante incidentes de interrupción verificando los tiempos de respuesta y la capacidad de los responsables.

Se establece que se realice las siguientes pruebas periódicas:

- Prueba de tiempo de respuesta: ejecutar el árbol de llamadas y medir el tiempo transcurrido entre la primera y la última llamada. Se debe efectuar trimestralmente.
- Prueba de tiempo de respuesta con movilización: ejecutar el árbol de llamadas y medir el tiempo transcurrido entre la hora de llegada de la primera persona y la hora de llegada de la última persona al punto de reunión. Se debe efectuar trimestralmente.
- Pruebas del Plan de Continuidad: la prueba del árbol de llamadas debe ser parte de las pruebas establecidas para el Plan de Continuidad y planes asociados.

3.4.3. Calendarización de revisión y actualización del BIA.

El Análisis de Impacto al Negocio institucional se debe revisar y actualizar de forma obligatoria al menos una vez al año (diciembre), para lo cual se deben ejecutar las siguientes acciones:

- Actualizar el catálogo de procesos institucionales.
- Actualizar el catálogo de servicios informáticos.
- Actualizar el inventario de infraestructura.
- Convocar a los responsables de cada uno de los procesos institucionales y al Equipo de Gestión de Crisis a la reunión de revisión del Análisis de Impacto al Negocio.
- Revisar y modificar el Análisis de Impacto al Negocio.
- Aprobar el Análisis de Impacto al Negocio.

3.4.4. Calendarización de revisión y actualización del BCP

El Plan de Continuidad del Negocio institucional se debe revisar y actualizar de forma obligatoria al menos una vez al año (enero), para lo cual se deben ejecutar las siguientes acciones:

- Realizar la actualización del Análisis de Impacto al Negocio.
- Realizar la actualización del Análisis de Riesgos.

- Convocar a los responsables de cada uno de los procesos institucionales y al Equipo de Gestión de Crisis a la reunión de revisión del Plan de Continuidad del Negocio
- Revisar y modificar la Política de Continuidad institucional
- Revisar y modificar los planes asociados al Plan de Continuidad del negocio.
- Revisar y modificar el Plan de Continuidad del Negocio
- Aprobar el Plan de Continuidad del Negocio, la política y los planes asociados.
- Realizar la sociabilización del Plan de Continuidad del Negocio, la política y los planes asociados actualizados.

3.4.5. Calendarización de revisión y actualización del Call Tree

El árbol de llamadas (Call Tree) debe ser actualizado a la par de las actualizaciones del Plan de Continuidad y sus planes asociados, así como en el caso de movimientos de personal involucrado.

3.4.6. Calendarización de pruebas y simulacros

Para la ejecución de las pruebas y simulacros se definen los siguientes tipos y periodicidad:

1. Pruebas de Validez:

Estas pruebas se deben ejecutar semestralmente en los meses de junio y diciembre.

2. Pruebas de Simulación:

Estas pruebas deben realizarse trimestralmente en los meses de enero, abril, julio, y octubre.

3. Pruebas de Actividades Críticas:

Estas pruebas deben realizarse trimestralmente en los meses de febrero, mayo, agosto, y noviembre.

4. Prueba Completa: Consiste en realizar un simulacro de interrupción real.

Esta prueba se debe ejecutar al menos una vez al año.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Los resultados de la encuesta realizada permitieron confirmar que la gestión de la continuidad era un proceso desconocido para la mayoría de los funcionarios (solo el 28% de las respuestas correspondieron a “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”). También permitió detectar que la causa de estos resultados era la inexistencia del proceso y de sus elementos de implementación (manuales, equipos, difusión, capacitación). Como resultado del análisis de brecha entre el proceso de gestión de la continuidad que realiza la empresa actualmente y el proceso de gestión de la continuidad de ITIL, se concluyó que el proceso se encuentra entre el punto 1.08 y 1.27, por lo que se estableció como meta llegar al punto 2 en el plazo de un año esto debido a las restricciones presupuestarias, el nivel de madurez de la institución y la rotación de personal.

Para disminuir la brecha entre el estado actual y el planteado como meta, se identificaron las acciones de mejora: realizar el análisis de impacto al negocio, el análisis de riesgos, definir las estrategias de recuperación, la política de continuidad, desarrollar el plan de continuidad del negocio y los planes asociados, y realizar la calendarización de revisiones, pruebas y mantenimiento del BCP y sus planes asociados. Como resultado de la ejecución de estas medidas el promedio del proceso de gestión de la continuidad que realiza ahora la institución es de 4.4 por lo que la meta planteada fue superada.

Para la implementación de estas acciones de mejora se utilizó la Norma ISO 22301:2012 “Seguridad de la Sociedad: Sistemas de Continuidad del Negocio – Requisitos”, desarrollando las actividades del modelo Plan- Do - Check – Act, generando el Plan de Continuidad del Negocio.

El análisis de impacto al negocio BIA realizado con la autoridad o responsable del proceso permitió visualizar la estrecha relación entre los principales servicios institucionales y los servicios informáticos, y al complementarlo con el análisis de riesgos ha evidenciado los procesos críticos a proteger. También se pudo determinar que los sistemas de información que soportan los procesos

institucionales mantienen un RTO y RPO muy definido que permite agruparlas en dos grupos: de 0 a 3 horas para los procesos críticos y demás de 3 horas a 1 día para los procesos no críticos. La selección de estrategias de recuperación se simplificó al haber identificado éstos dos grupos, permitiendo invertir en una plataforma permanente de alta disponibilidad tipo cloud para los sistemas críticos, y en un sitio alternativo en modalidad Warm Standby en plataforma cloud para los demás sistemas y aplicaciones, logrando una optimización de recursos económicos limitados por las restricciones presupuestarios de este año fiscal.

El tamaño de la institución, la complejidad de su estructura organizacional, y el número de amenazas a la que está expuesta, requirió que se elaboren varios planes específicos que se usarán de acuerdo con el evento a responder.

Como resultado de estas actividades se ha podido cumplir el objetivo principal de proveer a la institución con un Plan de Continuidad del Negocio BCP, que garantice la disponibilidad de sus sistemas y servicios críticos ante eventos y proteja sus activos y principalmente preserve su buena imagen.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda utilizar el Plan de Continuidad de Negocio BCP y el uso del marco propuesto por ITIL para implementar los demás procesos de gestión de TI en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Se sugiere usar los pilares evaluados y el análisis de brecha realizado como punto de partida para fijar una nueva meta, proponiendo y ejecutando nuevas acciones de mejora.

Para que el Plan de Continuidad del Negocio y su proceso puedan ser parte integral de la institución y comprometer al nivel estratégico de la misma, se recomienda que se gestione su aprobación por parte de la máxima autoridad. De la misma forma se sugiere la ejecución de las pruebas planificadas para continuar con el proceso de mejora continua del Plan de Continuidad del Negocio y actividades del proceso.

Considerando que la institución, sus procesos y su entorno cambian se debe revisar y actualizar periódicamente el análisis de riesgos y el análisis de impacto del negocio, para ajustar las estrategias de recuperación, los planes asociados y el Plan de Continuidad del Negocio.

El Plan de Continuidad del Negocio debe ser difundido a todo nivel en la institución, se recomienda efectuar campañas informativas periódicas generando conciencia y compromiso en el personal.

La capacitación sobre el Plan de Continuidad de Negocio y sus planes asociados es necesaria para su efectivo uso, por lo que se recomienda capacitar periódicamente a los miembros de los equipos de Respuesta a Crisis, de Soporte Institucional de Incidentes y de Gestión Institucional de Crisis.

Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para mitigar el riesgo derivado de las acciones de las personas definiendo políticas y procesos claros y capacitando en temas de seguridad integral.

Referencias

- Alexander, A. G. (2012). Nuevo Estándar Internacional de Continuidad del Negocio ISO 222301:2012. *Gestión*.
- Bernal, C. A. (2006). Metodología de la Investigación. *Segunda*. México: Pearson Educación.
- Business Continuity Institute. (s.f.). *The Business Continuity Institute*. Recuperado el Noviembre de 2015, de <http://www.thebci.org/index.php/resources/what-is-business-continuity>
- Contraloría General del Estado. (s.f.). Acuerdo 039 Normas de Control Técnico. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.
- Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (Diciembre de 2015). Catalogo de Servicios - Infraestructura y Soporte. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (Diciembre de 2015). Catálogo de Servicios-Aplicaciones. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Espiñeira, Sheldon y Asociados. (s.f.). *PRICE WATERHOUSE COOPERS*. Recuperado el Noviembre de 2015, de <https://www.pwc.com/ve/es/asesoria-gerencial/boletin/assets/boletin-advisory-edicion-09-2008.pdf>
- Eyssautier de la Mora, M. (2006). *Metodología de la investigación*. Thomson.
- Francavilla, C. (s.f.). *es.slideshare.net*. Recuperado el Noviembre de 2015, de <http://es.slideshare.net/CarlosFrancavilla/plan-de-continuidad-de-negocios>
- Herrera Monterroso, H. E. (s.f.). *Gestiopolis*. Recuperado el Noviembre de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/resiliencia-y-competitividad-empresarial/>

ICETEX. (19 de junio de 2015). http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Portals/0/Documentos/La%20Institucion/manuales/Manual_continuidad_negocio.pdf. Recuperado el diciembre de 2015, de http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Portals/0/Documentos/La%20Institucion/manuales/Manual_continuidad_negocio.pdf

International Organization for Standardization. (mayo de 2012). ISO 22301:2012 (EN).

Iteam Group Corporation. (s.f.). *Iteam Group*. Recuperado el noviembre de 2015, de <http://iteamgroupcorp.com/index.php/es/servicios/beneficios-del-plan-de-continuidad-de-negocio?id=10:riesgos-que-pueden-impactar-negativamente-las-operaciones-normales-de-una-empresa&catid=1:iteam>

Ministerio del Trabajo. (24 de septiembre de 2015). *tramitesciudadanos.gob.ec*. Recuperado el diciembre de 2015, de <http://tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=22>

Ministerio del Trabajo. (22 de octubre de 2015). *www.trabajo.gob.ec*. Recuperado el diciembre de 2015, de <http://www.trabajo.gob.ec/category/sin-categoria/page/9/>

Ministerio del Trabajo. (16 de octubre de 2015). *www.trabajo.gob.ec*. Recuperado el diciembre de 2015, de <http://www.trabajo.gob.ec/2015/02/page/4/>

Ministerio del Trabajo. (s.f.). Acuerdo Ministerial No. 111 “Reforma Integral del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos”. Quito, Ecuador.

Osiatis. (s.f.). *ITIL Foundation*. Recuperado el noviembre de 2015, de http://itilv3.osiatis.es/disenio_servicios_TI/gestion_continuidad_servicios_ti/analisis_impacto.php

Osiatis. (s.f.). *ITIL Foundation*. Recuperado el Noviembre de 2015, de http://itilv3.osiatis.es/disenoservicios_TI/gestion_continuidad_servicios_ti/evaluacion_riesgos.php

Osiatis. (s.f.). *itil.osiatis.es*. Recuperado el diciembre de 2015, de http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/gestion_de_la_continuidad_del_servicio/proceso_gestion_de_la_continuidad_del_servicio/organizacion_y_planificacion_de_la_continuidad_del_servicio.php

Rudd, C., & Vernon, L. (2007). *Service Design*. The Stationery Office. Recuperado el Noviembre de 2015, de http://itilv3.osiatis.es/disenoservicios_TI/gestion_continuidad_servicios_ti.php

Rudd, C., & Vernon, L. (2007). *Service Design*. Recuperado el Noviembre de 2015, de http://itilv3.osiatis.es/disenoservicios_TI/gestion_continuidad_servicios_ti/politica_alcance.php

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (25 de Septiembre de 2013). Acuerdo Ministerial 166 Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información EGSÍ. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.

Valencia, E. (19 de abril de 2015). *Manual Técnico de ITIL vs 3.0 en Español*. Recuperado el diciembre de 2015, de <http://es.slideshare.net/AlejandroJRomnPMP/manual-tnico-de-itil-vs-30-en-espaol>

Anexos


Anexo 1: Catálogo de Servicios-Aplicaciones

No.	Servicio		Aplicaciones			
	Nombre del Servicio	Descripción del Servicio	Nombre	Descripción de la Aplicación	Módulo	Descripción de Módulo
1	Red Socio Empleo	Permite registrar oferentes y demandantes de empleo para el Sector Público y Privado. Los postulantes pueden dar seguimiento a los concursos de méritos y oposición a los que aplicó, además de seleccionar a los mejores postulantes para enviar a las empresas que soliciten	Red Socio Empleo	Registra las hojas de vida de la ciudadanía que busca empleo en el sector público y privado. Permite a las empresas o personas publicar sus ofertas laborales. Para la Red Socio Empleo se ha implementado una opción para que actual como una empresa de colocaciones, es decir, se puede ejecutar un proceso en el que se bique las tres mejores hojas de vida para que sean entregadas a las empresas o si así desea la empresa se puede realizar el proceso de selección de personal. La Red Socio Empleo puede registrar el seguimiento a los procesos de colocación	Registro y Seguimiento de Concursos de Méritos y Aplicaciones realizadas al sector privado- Solicitantes de Empleo Red Socio Empleo	Registra las hojas de vida de la ciudadanía que busca empleo en el sector público y privado. Permite a las empresas o personas publicar sus ofertas laborales. Permite registrar ofertas laborales por parte del empleador Registra información para que actual como una empresa de colocaciones, es decir, se puede ejecutar un proceso en el que se bique las tres mejores hojas de vida para que sean entregadas a las empresas o si así desea la empresa se puede realizar el proceso de selección de personal. La Red Socio Empleo puede registrar el seguimiento a los procesos de colocación
2	Selección de Personal	Registra información de las etapas de un concurso de méritos y oposición (inscripción, verificación, evaluación, oposición y declaratoria de ganador de concurso) Realiza los cálculos necesario para determinar los puntajes dados las calificaciones obtenidas	Selección de Personal- Norma 2014	Registra información de las etapas de un concurso de méritos y oposición (inscripción, verificación, evaluación, oposición y declaratoria de ganador de concurso) Realiza los cálculos necesario para determinar los puntajes dados las calificaciones obtenidas	No aplica	No aplica
3	Mi Primer Empleo	Permite la inscripción de postulantes al programa de pasantías	Formulario de Registro Mi Primer Empleo Mi Primer Empleo	Registra información de las personas que desean acceder a las pasantías pagadas Permite consultar la información registrada por las personas interesadas en realizar pasantías	No aplica No aplica	No aplica No aplica
4	SAITE	Registro de contratos de trabajo y generación de actas de finiquito Registro de Organismos Paritarios y Aprobación de Reglamentos de Seguridad y Salud	Registro de Contratos	Gestión de contratos de trabajo	No aplica	No aplica
			Registro de Actas de Finiquito	Gestión de actas de finiquitos	No aplica	No aplica
			Registro de Organismos Paritarios	Permite realizar el registro de los Organismos Paritarios	No aplica	No aplica
		Reglamentos de Seguridad y Salud	Permite registrar y aprobar el Reglamentos de Seguridad y Salud	No aplica	No aplica	
5	Salarios	Registra y legaliza pagos realizados por los empleadores a los trabajadores por décimo tercero, décimo cuarto, utilidades y salario digno	Utilidades y Salario Digno	Permite realizar consultas en un periodo determinado, sobre una empresa consiguio utilidades en el MDT y en que año; además conocer si un trabajador tiene utilidades consignadas en el MDT.	No aplica	No aplica
			Sistema de Salarios	Registra información de los trabajadores que percibirán utilidades y salario digno Realiza el cálculo del valor que debe percibir cada trabajador por concepto de utilidades y salario digno	No aplica	No aplica
6	Calculadora de Salario Digno	Permite calcular el valor por salario digno que tendrá cada trabajador, el acceso es restringido para las empresas que lo solicitan	Calculadora de Salario Digno	Permite calcular el valor por salario digno que tendrá cada trabajador, el acceso es restringido para las empresas que lo solicitan	No aplica	No aplica
7	SINACOI	Permite gestionar trámites de Inspección, Salarios y Financiero	SALARIOS	Permite legalizar salarios y consignaciones	Legalización de salarios	Sistema de legalización de utilidades, décimo tercero y décimo cuarto. Generación de multas por legalizaciones atrasadas. Consignación de utilidades
			Inspección	Registra el resultado de la inspección integral e infantil, crea orden de inspección, bandeja de tareas y sorteo de trámites Registra y sortea los trámites de inspección	Inspecciones Integrales Trámites de Inspección Inspecciones sobre Trabajo Infantil	Registra el resultado de la inspección integral, crea orden de inspección, bandeja de tareas y sorteo de trámites Registra el resultado de las inspecciones sobre trabajo infantil
			Depósitos y Pagos	Registra depósitos y pagos a realizar por Tesorería sobre salarios, cognavs, multas y consignaciones y convenio de pagos	Financiero	Registra depósitos y pagos a realizar por Tesorería sobre salarios, cognavs, multas y consignaciones
8	SITH	Sistema que permite registrar la gestión de Talento Humano del Sector Público	SITH Registro de Información	Registra información de instituciones del sector público, puestos y personas, dicho registro se lo puede hacer individual y masivamente Mantienen el módulo de seguridades de los sistemas que conforman el SITH Registra información de juos laborales	Catálogos Generales del SITH Seguridades del SITH Registro de información institución, puesto y talento humano	Registra los catálogos del SITH Mantiene el módulo de seguridad Registra información de institución, puesto y talento humano
			Sistema Impedidos	Permite registrar información de personas impedidas de ejercer cargo público Registra la información de personas que solicitan el certificado para ejercer cargo público y emite el certificado emite certificado de no tener impedimento legal para ejercer cargo público	No aplica No aplica	No aplica No aplica
9	SISTEMA DE IMPEDIDOS	Permite gestionar los impedimentos para ejercer cargo público	Certificación de Impedimentos en línea		No aplica	No aplica
			Trámites Migratorios	Registra solicitud de los extranjeros o empresarios que desean obtener un permiso laboral para trabajar en el país Permite dar seguimiento al trámite Ingresado; además comunica en el caso de haber observaciones	No aplica	No aplica
10	Trámites Migratorios	Permite realizar trámites para obtener autorizaciones laborales	Sistema de Trámites Migratorios	Permite generar autorizaciones laborales y registrar observaciones en el caso de que exista	No aplica	No aplica
			Portal MDT	Página Web del MDT en la que se publica noticias y acceso a los diferentes servicios que dispone la institución, diseñada para uso de personas con discapacidad debido a que dispone de audio e imágenes ampliadas Página Web del MDT en la que se publica noticias y acceso a los diferentes servicios que dispone la institución Intranet MDT	No aplica No aplica No aplica	No aplica No aplica No aplica
11	Organizaciones Laborales	Registra información de Organizaciones Laborales y su directivas	Sistema de Organizaciones	Registra información de las Organizaciones y directivos que se registran en el Ministerio, se puede subir archivos adjuntos de los estatutos de constitución	No aplica	No aplica
12	Sistema de Registro de Documentos Legales	Genera un estandar único para resoluciones, acuerdos y demás documentos que emite el MDT	Documentos Legales	Sistema que genera actas, resoluciones, acuerdos de los actos administrativos que se generan en el Viceministerio de Trabajo y Empleo- documentos legales que salen del MDT	No aplica	No aplica
13	Gestión de Especies	Registra los movimientos de ingreso, distribución y venta de especies valoradas	Gestión de Especies	Registra información del ingreso, distribución y venta de especies valoradas del MDT como: acción de personal, impedidos, plusemple, nepotismo, décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo y utilidades	No aplica	No aplica
14	Billetes Primarias	Realiza el registro y sorteo de boleta	Sistema de Billetes Primarias	Realiza el registro y sorteo de boleta primarias	No aplica	No aplica
15	Jubilación Patronal	Realiza el cálculo de la jubilación patronal	Sistema Calculadora de Jubilación Patronal	Realiza el cálculo del valor mensual que recibirá el trabajador por concepto de jubilación patronal	No aplica	No aplica
16	Certificado de dependencia laboral del sector público	Generar certificado de dependencia laboral del sector público en línea	Certificado de dependencia laboral del sector público.	Generar certificado de dependencia laboral del sector público en línea	No aplica	No aplica
17	Calculadora de Compensaciones	Calculadora virtual para cálculo de valores de compensaciones por retro voluntario, venta de renuncia u otras figuras similares	Calculadora de Compensaciones	Permite el cálculo de valores de compensaciones por retro voluntario, venta de renuncia u otras figuras similares	No aplica	No aplica
18	Sistema de Registro y Carga de Información de Empresas Públicas EPS	Permite el registro de información y carga de archivos varios de empresas públicas	Sistema de Registro y Carga de Información de Empresas Públicas EPS	Permite el registro de información y carga de archivos varios de empresas públicas	No aplica	No aplica
19	Registro y validación de cuentas bancarias	Permite el registro y validación de cuentas bancarias para pago de fondos de terecos	Registro y validación de cuentas bancarias	Permite el registro y validación de cuentas bancarias para pago de fondos de terecos	No aplica	No aplica
20						

Anexo 2: Modelo Encuesta Aplicada

Encuesta - Proceso de Gestión de la Continuidad						
Fecha:						
<p>El siguiente cuestionario permitirá conocer cómo define usted la situación actual del Proceso de Gestión de la Continuidad en el Ministerio del Trabajo.</p> <p>Considere que la "Gestión de la Continuidad" se preocupa de impedir que si ocurre un evento grave e imprevisto como desastres naturales u otras fuerzas de causa mayor, que interrumpa los servicios institucionales tenga consecuencias catastróficas para el Ministerio del Trabajo</p> <p>Para cada pregunta se presentan opciones de respuesta del 1 al 5 de acuerdo a la siguiente escala:</p> <p>1 Totalmente en desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 En Duda 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo</p> <p>Por favor conteste marcando con una "X" en el casillero correspondiente.</p>						
A.	Gestión de la Continuidad como una práctica	1	2	3	4	5
1	¿Conoce claramente el proceso de gestión de la continuidad?					
2	¿Conoce cuales son los procesos institucionales considerados críticos?					
3	¿Son evaluados los riesgos para los servicios y los procesos?					
4	¿Se han acordado los niveles de servicio garantizando que los procesos de negocio críticos reciban mayor atención?					
5	¿Proporcionamos servicios de Tecnología que satisfacen la demanda del negocio para la operación continua y un nivel aceptable de riesgo?					
B.	Principios de la Gestión de la Continuidad	1	2	3	4	5
1	¿Están definidas las políticas para la Continuidad?					
2	¿Se lleva a cabo una evaluación inicial de análisis de impacto del negocio antes de implementar?					
3	¿Existe un plan de continuidad del negocio para la institución?					
4	¿Existe un plan de continuidad del negocio para su unidad?					
5	¿Diseñamos Servicios de Tecnología seguras y capaces de soportar y recuperarse ante desastres o interrupciones?					
C.	Diseño del Procesos y Actividades	1	2	3	4	5
1	¿Se ha definido el propósito, metas y objetivos del Servicio de Gestión de la Continuidad?					
2	¿Se ha definido el Alcance de la Gestión de la continuidad?					
3	¿Conoce cuál es el valor que aporta la Gestión de la Continuidad para el negocio?					
4	¿Se ha definido el proceso, actividades, métodos y técnicas de la Gestión de Continuidad?					
D.	Organización	1	2	3	4	5
1	¿Están definidos formalmente los roles y responsabilidad para el proceso de gestión de la continuidad?					
2	¿Está definido un plan de comunicación en caso de interrupciones de los servicios?					
3	¿Se han definido las funciones y responsabilidades del dueño del proceso?					
4	¿Se han definido las funciones y responsabilidades del Administrador de nivel de servicio?					
E.	Consideraciones tecnológicas	1	2	3	4	5
1	¿Conoce qué servicios tecnológicos apoyan a los procesos críticos de la institución?					
2	¿Se cuenta con un plan de recuperación?					
3	¿Se cuenta con un plan de continuidad?					
4	¿Se cuenta con un Data Center alternativo?					
5	¿Se gestiona el almacenamiento, recuperación y uso de los datos?					
F.	Implementación del Proceso de Gestión de la Continuidad	1	2	3	4	5
1	¿El proceso de gestión de la continuidad forma parte de planificación estratégica de la institución?					
2	¿Se ha asignado presupuesto y recursos para el proceso de gestión de la continuidad?					
3	¿Se utiliza el Análisis de Impacto al Negocio para definir nuestros servicios críticos, el costo por su pérdida y lo que constituye un incidente grave?					
4	¿Se utiliza el Análisis de Impacto al Negocio para definir los niveles y tiempos aceptables de interrupción del servicio?					

Anexo 3: Formato Requerimiento para la Socialización de Proyectos de Eficiencia Institucional

	FORMATO		Fecha: 2014-12-31
	Requerimiento para la Socialización de Proyectos de Eficiencia Institucional		Versión: 01 Página: 1 de 1
		Código: PRO-GCC-01-01 FOR 08	#6
CIUDAD:	QUITO	FECHA MÁXIMA DE SOCIALIZACIÓN:	10/02/2016
UNIDAD REQUIRENTE:	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO		
PROYECTO A DIFUNDIR:	Medición del estado actual del Proceso de Gestión de la Continuidad		
OBJETIVO DEL PROYECTO:	Conocer cómo se define la situación actual del Proceso de Gestión de la Continuidad en el Ministerio del Trabajo.		
BENEFICIARIOS:	FUNCIONARIOS, SERVIDORES PÚBLICO Y TRABAJADORES DE ESTA CARTERA DE ESTADO.		
ALCANCE DEL PROYECTO:	Todo el personal de esta Cartera de Estado.		
EXTRACTO DE BENEFICIOS QUE OTORGA EL PROYECTO			
Conocer el estado actual del proceso de Gestión de la Continuidad			
MENSAJE A SOCIALIZAR			
La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones dentro de su Plan de Mejora Continua les invita a participar en la encuesta de "Evaluación del Proceso de Gestión de Continuidad", que estará disponible desde el 10 al 16 de febrero de 2016. Su opinión es importante y nos permite seguir trabajando para brindarles mejores servicios.			
PARA USO EXCLUSIVO DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CAMBIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL			
PERSONA RESPONSABLE			
SISTEMA DE COMUNICACIÓN			
Vía on line ()	Mailing (X)	Intranet Cara a Cara (Talleres) ()	Fondos de pantalla () Folletos especiales ()
Gráfica de alto impacto por todo el edificio ()		Ploteo de ascensores ()	

Aprobado por:

Mgs. Ximena Alexandra Carvallo Ortega.
Directora de Gestión del Cambio Cultural y Organizacional

10 FEB. 2016
11h 52
Recibido sufragata

[Handwritten signature]

Anexo 4: Resultados Encuesta

Resumen del campo E01(SQ001)

GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD
COMO UNA PRÁCTICA
[¿Conoce claramente el proceso
de gestión de la continuidad?]

Respuesta	Cuenta
1 (1)	161
2 (2)	161
3 (3)	725
4 (4)	239
5 (5)	50
	1335

Resumen del campo E01(SQ002)

GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD
COMO UNA PRÁCTICA
[¿Conoce cuales son los
procesos institucionales
considerados críticos?]

Respuesta	Cuenta
1 (1)	161
2 (2)	188
3 (3)	706
4 (4)	243
5 (5)	37
	1335

Resumen del campo E01(SQ004)

GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD
COMO UNA PRÁCTICA
[¿Son evaluados los riesgos para
los servicios y los procesos?]

Respuesta	Cuenta
1 (1)	119
2 (2)	234

3 (3)	642	
4 (4)	284	
5 (5)	55	
		1335

Resumen del campo E01(SQ003)

GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD
COMO UNA PRÁCTICA

[¿Se han acordado los niveles de servicio garantizando que los procesos de negocio críticos reciban mayor atención?]

Respuesta

1 (1)	115	
2 (2)	170	
3 (3)	661	
4 (4)	312	
5 (5)	78	
		1335

Resumen del campo E01(SQ005)

GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD
COMO UNA PRÁCTICA

[¿Proporcionamos servicios de Tecnología que satisfacen la demanda del negocio para la operación continua y un nivel aceptable de riesgo?]

Respuesta

1 (1)	92	
2 (2)	128	
3 (3)	495	
4 (4)	514	
5 (5)	106	
		1335

Resumen del campo E02(SQ001)

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE
LA CONTINUIDAD

[¿Están definidas las políticas
para la Continuidad?]

Respuesta

1 (1)	119
2 (2)	156
3 (3)	720
4 (4)	298
5 (5)	41

1335

Resumen del campo E02(SQ002)

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE
LA CONTINUIDAD

[¿Se lleva a cabo una evaluación
inicial de análisis de impacto del
negocio antes de implementar?]

Respuesta

1 (1)	115
2 (2)	170
3 (3)	706
4 (4)	284
5 (5)	60

1335

Resumen del campo E02(SQ003)

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE
LA CONTINUIDAD

[¿Existe un plan de continuidad
del negocio para la institución?]

Respuesta

1 (1)	87
2 (2)	165
3 (3)	743
4 (4)	294

5 (5)	46	1335
-------	----	------

Resumen del campo E02(SQ004)

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD

[¿Existe un plan de continuidad del negocio para su unidad?]

Respuesta

1 (1)	106	
2 (2)	165	
3 (3)	688	
4 (4)	326	
5 (5)	50	1335

Resumen del campo E02(SQ005)

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD

[¿Diseñamos Servicios de Tecnología seguras y capaces de soportar y recuperarse ante desastres o interrupciones?]

Respuesta

1 (1)	110	
2 (2)	138	
3 (3)	661	
4 (4)	362	
5 (5)	64	1335

Resumen del campo E03(SQ001)

DISEÑO DE PROCESOS Y
ACTIVIDADES

[¿Se ha definido el propósito,
metas y objetivos del Servicio de
Gestión de la Continuidad?]

Respuesta

1 (1)	110
2 (2)	142
3 (3)	711
4 (4)	298
5 (5)	73

1335

Resumen del campo E03(SQ002)

DISEÑO DE PROCESOS Y
ACTIVIDADES

[¿Se ha definido el Alcance de la
Gestión de la continuidad?]

Respuesta

1 (1)	101
2 (2)	151
3 (3)	748
4 (4)	289
5 (5)	46

1335

Resumen del campo E03(SQ003)

DISEÑO DE PROCESOS Y
ACTIVIDADES

[¿Conoce cuál es el valor que
aporta la Gestión de la
Continuidad para el negocio?]

Respuesta

1 (1)	138
2 (2)	165
3 (3)	739
4 (4)	248
5 (5)	46

1335

Resumen del campo E03(SQ004)

DISEÑO DE PROCESOS Y ACTIVIDADES

[¿Se ha definido el proceso,
actividades, métodos y técnicas
de la Gestión de Continuidad?]

Respuesta

1 (1)	124
2 (2)	151
3 (3)	743
4 (4)	266
5 (5)	50

1335

Resumen del campo E04(SQ001)

ORGANIZACIÓN

[¿Están definidos formalmente
los roles y responsabilidad para
el proceso de gestión de la
continuidad?]

Respuesta

1 (1)	101
2 (2)	138
3 (3)	739
4 (4)	271
5 (5)	87

1335

Resumen del campo E04(SQ002)

ORGANIZACIÓN

[¿Está definido un plan de
comunicación en caso de
interrupciones de los servicios?]

Respuesta

1 (1)	101
2 (2)	124
3 (3)	688
4 (4)	335

5 (5)	87	1335
-------	----	------

Resumen del campo E04(SQ003)

ORGANIZACIÓN

[¿Se han definido las funciones y responsabilidades del dueño del proceso?]

Respuesta

1 (1)	106	
2 (2)	115	
3 (3)	706	
4 (4)	317	
5 (5)	92	1335

Resumen del campo E04(SQ004)

ORGANIZACIÓN

[¿Se han definido las funciones y responsabilidades del Administrador de nivel de servicio?]

Respuesta

1 (1)	101	
2 (2)	115	
3 (3)	720	
4 (4)	312	
5 (5)	87	1335

Resumen del campo E05(SQ001)

CONSIDERACIONES

TECNOLÓGICAS

[¿Conoce qué servicios tecnológicos apoyan a los procesos críticos de la institución?]

Respuesta

1 (1)	124	
2 (2)	128	
3 (3)	670	

4 (4)	335	
5 (5)	78	
		1335

Resumen del campo E05(SQ002)

CONSIDERACIONES

TECNOLÓGICAS

[¿Se cuenta con un plan de recuperación?]

Respuesta

1 (1)	128	
2 (2)	115	
3 (3)	757	
4 (4)	284	
5 (5)	50	
		1335

Resumen del campo E05(SQ003)

CONSIDERACIONES

TECNOLÓGICAS

[¿Se cuenta con un plan de continuidad?]

Respuesta

1 (1)	101	
2 (2)	142	
3 (3)	739	
4 (4)	303	
5 (5)	50	
		1335

Resumen del campo E05(SQ004)

CONSIDERACIONES

TECNOLÓGICAS

[¿Se cuenta con un Data Center alternativo?]

Respuesta

1 (1)	124	
2 (2)	179	
3 (3)	748	
4 (4)	234	
5 (5)	50	
		1335

Resumen del campo E05(SQ005)

CONSIDERACIONES

TECNOLÓGICAS

[¿Se gestiona el almacenamiento, recuperación y uso de los datos?]

Respuesta

1 (1)	92
2 (2)	124
3 (3)	702
4 (4)	321
5 (5)	96

1335

Resumen del campo E06(SQ001)

IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD

[¿El proceso de gestión de la continuidad forma parte de planificación estratégicas de la institución?]

Respuesta

1 (1)	87
2 (2)	115
3 (3)	706
4 (4)	330
5 (5)	96

1335

Resumen del campo E06(SQ002)

IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD

[¿Se ha asignado presupuesto y recursos para el proceso de gestión de la continuidad?]

Respuesta	
1 (1)	110
2 (2)	119
3 (3)	817
4 (4)	243
5 (5)	46
	1335

Resumen del campo E06(SQ003)

IMPLEMENTACIÓN DEL
PROCESO DE GESTIÓN DE LA
CONTINUIDAD

[¿Se utiliza el Análisis de Impacto al Negocio para definir nuestros servicios críticos, el costo por su pérdida y lo que constituye un incidente grave?]

Respuesta	
1 (1)	96
2 (2)	147
3 (3)	794
4 (4)	248
5 (5)	50
	1335

Resumen del campo E06(SQ004)

IMPLEMENTACIÓN DEL
PROCESO DE GESTIÓN DE LA
CONTINUIDAD

[¿Se utiliza el Análisis de Impacto al Negocio para definir los niveles y tiempos aceptables de interrupción del servicio?]

Respuesta	
1 (1)	96
2 (2)	133
3 (3)	743

4 (4)

317

5 (5)

46

1335

Anexo 5: Catálogo de Procesos de Negocio

MACROPROCESO DE NEGOCIO	PROCESO	UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO
Absolución de consultas laborales de Trabajo y Empleo	Absolución de consultas sobre la estructura técnica de la normativa emitida por el MDT	Dirección de Políticas y Normas del Servicio Público
	Absolución de consultas en temas de talento humano y remuneraciones	Dirección de Fortalecimiento Institucional
	Absolución de consultas de contratos individuales bajo Código de Trabajo	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo
	Absolución de consultas de utilidades bajo Código de Trabajo	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo
	Absolución de consultas de Grupos Prioritarios en ámbito laboral	Dirección de Atención a Grupos Prioritarios
	Absolución de consultas de cumplimiento técnico legal en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo
	Absolución de consultas en temas relacionados a la gestión de migraciones	Dirección de Empleo y Reconversión Laboral
Absolución de consultas Jurídicas de servicio público	Asesoría directa en materia jurídica en temas relacionados con la Administración del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público	Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público
	Absolución de consultas legales de las Entidades del Sector Público respecto con la Administración del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público	Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público
	Absolución de consultas de régimen laboral y gerentes institucionales	Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano
	Absolución de consultas de la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación	Dirección de Capacitación
	Absolución de consultas verbales	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
Absolución de consultas escritas	Absolución de consultas escritas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
Análisis de regímenes	Calificación de régimen laboral	Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano
	Estudios de cambio de denominación y rectificación por efecto de la calificación del régimen laboral	Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano
	Estudios de pendientes por efecto de la calificación de régimen laboral	Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano

Aprobación de reglamentos y sus renovaciones	Aprobación de reglamentos internos de trabajo	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Aprobación de reglamento de higiene y seguridad en el trabajo	Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo
	Aprobación de reforma reglamentos internos de trabajo	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Aprobación de renovación reglamentos de seguridad y salud en el trabajo	Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo
Atención de denuncias ciudadanas por incumplimiento en relación laboral y prestación del servicio público	Atención de denuncias ciudadanas por incumplimiento en las obligaciones laborales	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Atención de Accidentes laborales y enfermedades profesionales, para usuarios que no consten dentro del régimen del IESS	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
Atención de quejas, sugerencia y felicitaciones	Atención de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones del usuario respecto a la calidad del Ministerio del Trabajo	Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano
Registro, Diseño de Instrumentos y Capacitaciones para Instituciones Públicas y Empresas Privadas	Registro del plan de capacitaciones ejecutadas por las Instituciones Públicas	Dirección de Capacitación
	Registro de personas naturales y jurídicas que prestan servicios de capacitación para el sector público (calificadas por las UATH)	Dirección de Capacitación
	Capacitación en la norma técnica del subsistema de formación y capacitación	Dirección de Capacitación
	Capacitación a instituciones públicas, empresas privadas y universidades en el uso del portal Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios
Certificaciones	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para ecuatorianos	Dirección de Secretaría General
	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para extranjeros no residentes	Dirección de Secretaría General
	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público	Dirección de Secretaría General
	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público para personal activo de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional	Dirección de Secretaría General
	Certificación de cumplimiento de empleabilidad de personal provisto por la Red Socio Empleo a empleadores participantes en contratación de obras públicas.	Coordinación General de Empleo y Salarios

	Certificación de registro de catastro del Sector Público	Dirección de Secretaría General
	Certificación de copias	Dirección de Secretaría General
	Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por supresión de puestos	Dirección de Secretaría General
	Rehabilitación de impedidos por compensación por retiro voluntario, venta de renuncia o figuras similares para laborar en el servicio público	Dirección de Secretaría General
	Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por destitución	Dirección de Secretaría General
	Rehabilitación de impedidos por interdicción, concurso de acreedores o insolvencia fraudulenta para laborar en el servicio público	Dirección de Secretaría General
	Rehabilitación de impedidos por inhabilidad especial por mora (SRI, IECE, BNF, Agencia de Garantía de Depósito, Contraloría General del Estados y otros), para laborar en el servicio público	Dirección de Secretaría General
	Rehabilitación de impedido por compra de renuncia para laborar en el servicio público	Dirección de Secretaría General
	Rehabilitación de impedido por terminación de relaciones laborales	Dirección de Secretaría General
Conciliación y Arbitraje laboral	Reclamación colectiva presentada por Instituciones Públicas o Privadas por la falta de negociación del Contrato Colectivo	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de primera instancia	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de segunda instancia	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
Catastro de Instituciones Públicas	Registro en el catastro	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH
Aprobación de puestos y manuales	Aprobación de creación de puestos de carrera	Dirección de Fortalecimiento Institucional
	Aprobación de creación priorizada de puestos de carrera	Dirección de Fortalecimiento Institucional
	Aprobación de creación de puestos de nivel jerárquico superior	Dirección de Fortalecimiento Institucional
	Aprobación de incorporación de puestos de nivel jerárquico superior	Dirección de Fortalecimiento Institucional
	Aprobación de perfiles provisionales de puestos	Dirección de Fortalecimiento Institucional
	Aprobación para contratar puestos	Dirección de Fortalecimiento

	estratégicos	Institucional
	Aprobación de supresión de puestos en las instituciones públicas	Dirección de Fortalecimiento Institucional
	Habilitación de partidas vacantes	Dirección de Fortalecimiento Institucional
	Revisión a la Valoración y Clasificación de Puestos y Cambio de Denominación	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH
	Expedición del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos	Dirección de Fortalecimiento Institucional
	Aprobación de reformas a manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos	Dirección de Fortalecimiento Institucional
	Revisión a la clasificación y cambio de denominación de puestos por implementación del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.	Dirección de Fortalecimiento Institucional
Aprobación y planificación del Talento Humano	Autorización de contratos de servicios ocasionales que superan el 20% permitidos por la LOSEP y su Reglamento	Dirección de Evaluación y Control Técnico del Servicio Público
	Autorización para la contratación de pasantes	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH
Actualización de Estructura Orgánica del Sector Público Ecuatoriano	Actualización de Estructura Orgánica del Sector Público Ecuatoriano	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH
	Validación de Estatutos Orgánicos de Instituciones que no pertenecen a la Administración Pública Central y dependiente de la Función Ejecutiva (Otras Funciones del Estado, GAD's, Universidades, EP's)	Dirección de Fortalecimiento Institucional
Certificación de calidad a Instituciones Públicas	Diagnóstico de la situación actual de las UATH	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH
Aprobación de desvinculación	Aprobación de desvinculación por jubilación voluntaria, renuncia voluntaria o jubilación obligatoria	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
Inserción a la actividad laboral	Registro y asesoramiento en el portal Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios
	Registro y carnetización de los maestros de la construcción en la Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios
	Proceso de preselección de personal para instituciones públicas y empresas privadas	Coordinación General de Empleo y Salarios
	Intermediación laboral entre empleadores y maestros en la Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios

	Publicación de ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo a través de las cuentas de los empleadores	Coordinación General de Empleo y Salarios
	Selección de hojas de vida para ofertas laborales publicadas en el portal Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios
Inserción a la actividad laboral de grupos prioritarios	Vinculación a ofertas laborales dentro del portal Red Socio Empleo, a las personas que solicitan ayuda a las distintas instituciones de estado	Coordinación General de Empleo y Salarios
	Vinculación de jóvenes de instituciones de educación superior e institutos tecnológicos de carreras técnicas y tecnológicas a través de pasantías en el sector público	Dirección de Atención a Grupos Prioritarios
	Charlas de sensibilización sobre inserción laboral con enfoque inclusivo.	Dirección de Atención a Grupos Prioritarios
	Aprobación de registro de trabajadores sustitutos de personas con discapacidad	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
Intermediación de pagos de fondos a terceros por relación laboral	Intermediación del pago de fondos de terceros por actas de finiquito	Dirección Financiera
	Intermediación del pago de fondos de terceros por visto bueno	Dirección Financiera
	Intermediación del pago de fondos de terceros de jubilación patronal	Dirección Financiera
	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación de utilidades	Dirección Financiera
	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación salario digno	Dirección Financiera
	Intermediación del pago de fondos de terceros por conflictos colectivos	Dirección Financiera
	Intermediación del pago de fondos de terceros por otras consignaciones (sueldos, pagos indebidos, otros)	Dirección Financiera
Legalización de horarios especiales de trabajo	Autorización de horarios especiales de trabajo de empresas privadas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Autorización de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
Mediación en temas individuales	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante solicitud directa	Dirección de Mediación Laboral
	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante derivación de la Dirección Regional	Dirección de Mediación Laboral

	de Trabajo y Servicio Público	
Mediación en temas laborales colectivos	Negociación para la suscripción del contrato colectivo por solicitud directa	Dirección de Mediación Laboral
	Negociación para la suscripción de Contrato Colectivo derivada de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Dirección de Mediación Laboral
	Audiencia de Diálogo Social en la solución de conflictos colectivos solicitud directa	Dirección de Mediación Laboral
	Audiencia de mediación para la solución de conflictos colectivos de trabajo mediante solicitud directa en el centro de mediación laboral	Dirección de Mediación Laboral
Otorgamiento de Personería Jurídica	Otorgamiento de personería jurídica de microempresas asociativas con aprobación de estatutos	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Aprobación de reformas del estatuto microempresas asociativas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Registro de directivas microempresa asociativas	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo
	Registro de renuncia, inclusión y exclusión de socios en microempresa asociativas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Disolución de microempresas asociativas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de Estatutos en Organizaciones Artesanales	Dirección de Empleo y Reversión Laboral
	Aprobación de reformas al estatuto de organizaciones artesanales	Dirección de Empleo y Reversión Laboral
	Registro de directivas de las organizaciones artesanales	Dirección de Empleo y Reversión Laboral
	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios de las organizaciones artesanales	Dirección de Empleo y Reversión Laboral
	Disolución de personería jurídica organizaciones artesanales	Dirección de Empleo y Reversión Laboral
	Otorgamiento de personería jurídica de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones con aprobación de estatutos	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Aprobación de reformas del estatuto de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Registro de directivas organizaciones sociales fundaciones y/o corporaciones	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público

	Registro de renuncia, inclusión y exclusión de miembros en organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Disolución de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de estatutos en organizaciones laborales	Dirección de Organizaciones Laborales
	Aprobación de reforma de estatutos de organizaciones laborales	Dirección de Organizaciones Laborales
	Registro de directiva de organizaciones laborales	Dirección de Organizaciones Laborales
	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios organizaciones laborales	Dirección de Organizaciones Laborales
	Disolución de personería jurídica organizaciones laborales	Dirección de Organizaciones Laborales
Recursos administrativos	Resolución de recursos administrativos de apelación relacionado al servicio público	Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público
	Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión relacionado al servicio público	Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público
	Resolución de recursos administrativos de reposición relacionado al servicio público	Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público
	Resolución de recursos administrativos de apelación de ámbito de trabajo y empleo	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo
	Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión en ámbito de trabajo y empleo	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo
	Resolución de recursos administrativos de reposición en ámbito de trabajo y empleo	Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo
Refrendación de títulos artesanales	Refrendación de títulos de maestros de taller (tripartito con ministerio de educación y junta nacional de defensa del artesano)	Dirección de Empleo y Reconversión Laboral
	Refrendación de títulos de operadores mecánicos de equipo caminero (FEDESOME)	Dirección de Empleo y Reconversión Laboral
Registro de Organismos Paritarios	Registro de Organismos Paritarios	Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo
Registro de documentos laborales	Registro de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas del Ministerio de Salud y Ministerio de Educación	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público

	Registro de contratos individuales	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Registro de Adendum de contratos individuales	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Registro contrato de subrogación de obligación patronal	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Registro de actas de finiquito	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Registro y legalización de informe de decimatercera remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	Dirección de Análisis Salarial
	Registro de informe de decimatercera remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013	Dirección de Análisis Salarial
	Registro y legalización de informe de decimacuarta remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	Dirección de Análisis Salarial
	Registro de informe de decimacuarta remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013	Dirección de Análisis Salarial
	Registro y legalización de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo hasta el año 2012	Dirección de Análisis Salarial
	Registro de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo a partir de año 2013	Dirección de Análisis Salarial
	Registro de decimatercera y decimacuarta remuneración para el servicio doméstico	Dirección de Análisis Salarial
	Suscripción de actas transaccionales para instituciones privadas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Suscripción de actas transaccionales para instituciones públicas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Suscripción de contratos colectivos para instituciones privadas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Suscripción de contratos colectivos para instituciones públicas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Registro traspaso de puesto a otra institución	Dirección de Fortalecimiento Institucional
Soporte en sistema de salarios en línea	Soporte funcional para el ingreso de información al Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	Dirección de Análisis Salarial

	Soporte técnico para modificación de registro de información del sistema de salarios en línea para 13°, 14° remuneración y participación de utilidades	Dirección de Análisis Salarial
	Soporte técnico para activar y resetear formularios en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	Dirección de Análisis Salarial
	Soporte funcional para carga de archivos csv en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	Dirección de Análisis Salarial
Soporte en el Sistema de Migraciones Laborales	Soporte funcional para el registro de información en el Sistema de Migraciones Laborales	Dirección de Empleo y Reconversión Laboral
Soporte Funcional y Técnico para usuarios del sistema SIITH	Asignación de roles y creación de claves módulo del registro de información de institución-SIITH	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH
	Soporte funcional y técnico del Sistema Informático Integrado de Talento Humano y Remuneraciones SIITH	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH
Soporte Funcional y Técnico del Portal Socio Empleo	Soporte funcional para aplicar a ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios
	Soporte funcional sobre la etapa de concurso de méritos y oposición en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios
	Soporte funcional para actualización de la hoja de vida registrada en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios
	Soporte funcional para el registro por primera vez de los empleadores en el portal Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios
	Soporte técnico para solución de inconvenientes con el uso del portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo y empleadores	Coordinación General de Empleo y Salarios
Terminación de la relación laboral a petición del empleador	Terminación de la relación laboral a petición del empleador con Visto bueno	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Terminación de relación laboral a petición del Empleador con Visto bueno sin suspensión de la relación laboral	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público

Terminación de la relación laboral a petición del trabajador	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Desahucio laboral	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Visto Bueno sin suspensión de relación laboral	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
	Aprobación del acta de convenio de pago mensual o global de Jubilación Patronal	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público
Trámites migratorios para legalizar la actividad laboral de extranjeros	Registro laboral de extranjeros en Ecuador	Dirección de Empleo y Reconversión Laboral
	Emisión de solicitud para autorización laboral para extranjeros	Dirección de Empleo y Reconversión Laboral
	Autorización laboral para extranjeros que trabajan en el sector público.	Dirección de Empleo y Reconversión Laboral
	Autorización laboral para artistas extranjeros	Dirección de Empleo y Reconversión Laboral
Compras y Adquisiciones	Compras y Adquisiciones	Coordinación General Administrativa Financiera
Talento Humano	Vinculación	Dirección de Talento Humano
	Pagos de nómina	
	Viajes al exterior	
Servicios de Tecnología	Provisión de servicios de proyectos de tecnología	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
	Provisión de servicios de soporte	
Gobierno por resultados	Registro y seguimiento de metas	TODOS
Registro de Empresas Públicas, corporaciones y fundaciones	Registro de Empresas Públicas, corporaciones y fundaciones	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH
Consultas Concursos de Méritos y Oposición	Consultas y soporte de Concursos de Méritos y Oposición	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH
GENERACIÓN POLITICA SERVICIO PUBLICO	Comunicación interna	Viceministerio de Servicio Público
GENERACION POLITICA TRABAJO Y EMPLEO	Comunicación interna	Viceministerio de trabajo y Empleo
COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación interna	Dirección de Comunicación

Tomado de: Ministerio del Trabajo, 2015

Anexo 6: Análisis de Impacto al Negocio



Ministerio del Trabajo

MAROPROCESO DE NEGOCIO	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE PROCESOS	Tiempo objetivo de recuperación RTO	Punto objetivo de recuperación RPO	IMPACTO	Tiempo Máximo de tolerancia a no disponibilidad (MTO)	Nivel de criticidad		SERVICIOS TECNOLÓGICOS ASOCIADOS AL PROCESO			
						Horas/Días/Se manas #	Horas/Días/Se manas #	Tipo de impacto al su p a c t o	Horas/Días/Se manas #	SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE TERCEROS	SERVICIOS TECNOLÓGICOS PROPIOS
Absolución de con	Dircción de Polí	1	1	B	LE GAL-REPU	B	A	REDMINE GLPI Mi Primer Empleo Necesidades de Capacitación Registro de Documentos DOCUMENTOS LEGALES Calculadora de compensaciones SIA BI ORGANIZACIONES LABORALES SINACOI-Trámites de Inspección SINACOI-Salarios SINACOI-Financiero Registro de Cuentas Bancarias Consulta de Consignaciones SALARIOS en Línea SAITE-Seguridad y Salud SAITE-Contratos y Actas Migraciones Laborales Certificado de relación laboral Sistema de Impedidos Registro de Información EP's Selección de Personal Socio Empleo - Asesores Socio Empleo - Externo SIITH-Registro de Información Intranet Página web institucional Videoconferencia Telefonía Correo Electrónico Red/Conectividad ESIGEF VIAJES AL EXTERIOR SPRING FIEL WEB GPR IESS SENESCYT GAD PORTOVIEJO BNF SRI ESB DINARDAP ESB SNAP Dato Seguro TROY Compaac digital Quilpux			
				A	J	X	X	X	X		

	de Trabajo																																		
Absolución de consultas de Grupos Prioritarios en ámbito laboral	1	DIA S	1	DIA S	B A J O L E G A L- R E P U T A C I O N A L E X T E R N O	1	DIA S	B A J O	X	X				X		X	X	X		X	X														
Absolución de consultas de cumplimiento o técnico legal en	1	DIA S	1	DIA S	B A J O L E G A L- R E P U T A C I O N A L E X T E R N O	1	DIA S	B A J O	X	X	X	X		X	X	X				X	X	X								X					

s		Servicio Público			TERN O																												
Análisis de	Calificación de régimen laboral	Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	1 DÍAS	1 DÍAS	B A J O LE GAL-REPUTACIONAL EXTERNO	1 DÍAS	B A J O	X	X				X		X	X	X																
regímenes	Estudios de cambio de denominación y rectificación por efecto	Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	1 DÍAS	1 DÍAS	B A J O LE GAL-REPUTACIONAL EXTERNO	1 DÍAS	B A J O	X	X				X		X	X	X																

ejercer cargo público para extranjeros no residentes																																		
Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público	Dirección de Secretaría General	3 HORAS	1 DÍAS	ALTO	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO	3 HORAS	ALTO	X	X	X	X				X	X		X	X	X												X		

Certificación de cumplimiento de empleabilidad de personal provisto por la Red Social de Empleo a empleadores participantes en contratación	Coordinación General de Empleo y Salarios	3 HORAS	1 DÍAS	ALTO	LEGALREPUTACIONAL EXTERNO	3 HORAS	ALTO	X	X X X	X	X	X X X	X X	X								
---	---	---------	--------	------	---------------------------	---------	------	---	-------	---	---	-------	-----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

oría General del Estados y otros), para laborar en el servicio público																				
Rehabilitación de impedido por compra de renuncia para laborar	Dirección de Secretaría General	3 HORAS	0 HORAS	ALTO	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO	3 HORAS	ALTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

s Púb licas o Priv adas por la falt a de neg ocia ción del Con trat o Cole ctiv o	Púb lico																																																					
Res oluc ión del Plie go de Peti cion es con sent enci a de pri mer a	Dir ecci ón Reg ion al de Tra baj o y Ser vici o Púb lico	1	DIA S	1	DIA S	B A J O	LE GA L- RE PU TA CI ON AL EX TE RN O	1	DIA S	B A J O	X	X																																										

	instancia																					
	Resolución del Pliego de Peticiones con consentimiento de segunda instancia	Dirección Regional de Trabajo y Servicios Públicos	1 DIAS	1 DIAS	B A J O LEGALE-REPUTACIONAL EXTERNO	1 DIAS	B A J O	X	X			X	X X X	X X						X		
Catálogo de Instituciones Públicas	Registro en el catastro	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las	3 HORAS	0 HORAS	A L T O LEGALE-REPUTACIONAL EXTERNO	3 HORAS	A L T O	X	X X X			X	X X X	X X X								

puestos	Revisión a la clasificación y cambio de denominación de puestos por implementación del manual de descripción, valoración y clasificación	1	DIA S	1	DIA S	B A J O	1	DIA S	B A J O	X	X																																																																																																																																																																																																																																																																
---------	--	---	-------	---	-------	---------	---	-------	---------	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	Autorización para la contratación de pasantes	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	1 DÍAS	1 DÍAS	BAJONAL EXTERNO	1 DÍAS	BAJO	X	X	X																																		X
Actualización de Estructura Orgánica del Sector Público Ecuatoriano	Actualización de Estructura Orgánica del Sector Público Ecuatoriano	Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	3 HORAS	0 HORAS	ALTONAL EXTERNO	3 HORAS	ALTO	X	X																																			

de des vinc cul aci ón	des vinc ulac ión por jub ila ción volun tar ia, ren unci a volun tar ia o jub ila ción obli gat oria	ion al de Tra baj o y Ser vici o Pú blico			PU TA CI ON AL EX TE RN O																																				
Ins erc ión a la acti vid ad lab ora l	Regi stro y ases oría en el port al Red Soci o Em	Co ord ina ción Ge ner al de Em ple o y Sal arios	3 HOR AS	0 HOR AS	LE GA L- RE PU TA CI ON AL EX TE RN O	3 HOR AS	A L T O	X	X	X	X		X	X			X	X	X		X	X		X	X																

Funciones públicas y empresas privadas	Salarios																																																																								
Intermediación laboral entre empleadores y maestros en la Red Socio Empleo	Coordinación General de Empleo y Salarios	3 HORAS	0 HORAS	ALTO	LE GALLER PUNTA CI ON AL EX TERNO	3 HORAS	ALTO	X	X	X	X	X																																																													
Publicación de oferta	Coordinación de oferta	3 HORAS	0 HORAS	ALTO	LE GALLER PUNTA CI ON AL EX TERNO	3 HORAS	ALTO	X	X	X	X	X																																																													

tas laborales en el portal Red Socio Empleo a través de las cuentas de los empleadores	General de Empleo y Salarios			TACIONAL EXTERNO																																				
Selección de hojas de vida para ofertas laborales	Coordinación General de Empleo y Salarios	3 HORAS	0 HORAS	ALTO	3 HORAS	ALTO	X	X	X	X		X		X		X	X	X	X	X	X	X		X																

	publicadas en el portal Red Socio Empleo	arios																			
Inscripción a la actividad laboral de grupos prioritarios	Vinculación a ofertas laborales dentro del portal Red Socio Empleo, a las personas que soli	Coordinación General de Empleo y Salarios	3 HORAS	0 HORAS	ALTO	3 HORAS	ALTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

citar ayuda a las distintas instituciones de estado																				
Vinculación de jóvenes de instituciones de educación superior e institutos tecnológicos de carr	Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	3 HORAS	0 HORAS	ALTO	3 HORAS	ALTO	X	X X	X	X	X X X	X X							X	

eras técnicas y tecnológicas a través de pasantías en el sector público																					
Charlas de sensibilización sobre e inserción laboral con enfoque	Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	1 DÍAS	1 DÍAS	B A J O	L E G A L - R E P U B L I C A N O S T R O	1 DÍAS	B A J O	X	X		X	X	X	X	X	X	X				

inclusivo.	Aprobación de registro de trabajos sustitutos de personas con discapacidad	1	DÍAS	1	DÍAS	LEGISLATIVA EXTERNO	1	DÍAS	BAJO	X	X																																								
Intermediación de pagos de terceros	Dirección Financiera	3	HORAS	0	HORAS	LEGISLATIVA EXTERNO	3	HORAS	ALTO	X	X	X	X																																						

	por otras consignaciones (sueldos, pagos indebidos, otros)				O																														
Legislación de horarios especiales de trabajo	Autorización de horarios especiales de trabajo de empresas privadas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1 DÍAS	1 DÍAS	B A J O L E G A L- R E P U B L I C A N O T A C I O N A L E X T E R N O	1 DÍAS	B A J O	X	X						X		X	X	X	X	X	X													

	Autorización de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas	1	DIA S	1	DIA S	B A J O	LE GAL-RE PUTACIONAL EX TERNO	1	DIA S	B A J O	X	X																																								
Mediación en temas individuales	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos	1	DIA S	1	DIA S	B A J O	LE GAL-RE PUTACIONAL EX TERNO	1	DIA S	B A J O	X	X																																								

individuales de trabajo mediante solicitud directa																				
Audencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo	Dirección de Mediación Laboral	1 DÍAS	1 DÍAS	B A J O	LE GA L- RE PU TA CI ON AL EX TE RN O	1 DÍAS	B A J O	X	X		X	X	X	X	X	X	X			

<p>mediante derivación de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público</p>																													
<p>Mediación en temas laborales colectivos</p>	<p>Negociación para la suscripción del contrato colectivo o por soli</p>	<p>1</p>	<p>DIA S</p>	<p>1</p>	<p>DIA S</p>	<p>B A J O</p>	<p>1</p>	<p>DIA S</p>	<p>B A J O</p>	<p>X</p>	<p>X</p>																		

citudirecta	Negociación para la suscripción de Contrato Colectivo derivada de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIA S	1	DIA S	B A J O	1	DIA S	B A J O	X	X		X		X	X	X	X	X	X	
-------------	---	---	-------	---	-------	---------	---	-------	---------	---	---	--	---	--	---	---	---	---	---	---	--

LEGATACIONAL EXTERNO

Aud iencia de Diál ogo Soci al en la solu ción de conf lictos cole ctiv os soli citud dire cta	Dir ecci ón de Me dia ci ón Lab ora l	1 DIA S	1 DIA S	B A J O LE GA L-RE PU TA CI ON AL EX TE RN O	1 DIA S	B A J O	X	X																													
Aud iencia de me diac ión par a la solu ción de conf lictos	Dir ecci ón de Me dia ci ón Lab ora l	1 DIA S	1 DIA S	B A J O LE GA L-RE PU TA CI ON AL EX TE RN O	1 DIA S	B A J O	X	X																													

	s colectivos de trabajo mediante solicitud directa en el centro de mediación laboral																																													
Oto rga mie nto de Per son er ia Jur dic a	Oto rga mie nto de pers one ría jur dica de mic roe	Dir ec ción Reg ion al de Tra baj o y Ser vici o	1 DIA S	1 DIA S	B A J O	1 DIA S	B A J O	X	X																																					

mpresa asociativas	dir a Trabajo y Empleo				AL EX TERN O																										
Registro de renuncia, inclusión y exclusión de socios en microempresas	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	3 HORAS	0 HORAS	ALTO	LEGISLACION AL EX TERN O	3 HORAS	ALTO	X	X					X			X	X	X									X			
Disolución de microempresas	Dirección Regional de Trabajo	1 DIAS	1 DIAS	BAJO	LEGISLACION	1 DIAS	BAJO	X	X					X			X	X	X												

s al esta tuto de org aniz acio nes arte san ales	o y Rec onv ersi ón Lab ora l			CI ON AL EX TE RN O																
Regi stro de dire ctiv as de las org aniz acio nes arte san ales	Dir ecci ón de Em ple o y Rec onv ersi ón Lab ora l	3 HOR AS	0 HOR AS	A L T O	3 HOR AS	A L T O	X	X			X	X X X							X	
Regi stro de incl usi ón, excl usi ón y ren unci a de	Dir ecci ón de Em ple o y Rec onv ersi ón Lab	3 HOR AS	0 HOR AS	A L T O	3 HOR AS	A L T O	X	X			X	X X X							X	

n rela cion ado al serv icio púb lico	o Púb lico																																					
Res oluc ión de recu rsos ad mini stra tivo s extr aor dina rios de revi sión rela cion ado al serv icio púb lico	Dir ecci ón de Ase sorí a Jurí dic a del Ser vici o Púb lico	1	DIA S	1	DIA S	B A J O	LE GA L- RE PU TA CI ON AL EX TE RNO	1	DIA S	B A J O	X	X					X	X	X	X	X																	

Resolución de recursos administrativos de reposición relacionado al servicio público	Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	1 DÍAS	1 DÍAS	B A J O	1 DÍAS	B A J O	X	X																												
Resolución de recursos administrativos de apelación de ámbito	Dirección de Asesoría Jurídica a Trabajo y Empleo	1 DÍAS	1 DÍAS	B A J O	1 DÍAS	B A J O	X	X																												

	rsos ad mini stra tivo s de rep osic ión en ám bito de trab ajo y em pleo	sori a Jurí dic a Tra baj o y Em ple o			TA CI ON AL EX TE RN O																																	
Ref ren dac ión de títu los art esa nal es	Refr end acío n de títul os de mae stro s de talle r (trip artit o con mini ster io de	Dir ecci ón de Em ple o y Rec onv ersi ón Lab ora l	1 DIA S	1 DIA S	B A J O LE GA L- RE PU TA CI ON AL EX TE RN O	1 DIA S	B A J O	X	X										X	X	X																	

Registro de Organismos Paritarios	Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	3 HORAS	0 HORAS	ALTO	LEGALREPUTACIONAL EXTERNO	3 HORAS	ALTO	X		X	X	X																																					
Registro de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas del Ministerio	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1 DIAS	1 DIAS	BAJO	LEGALREPUTACIONAL EXTERNO	1 DIAS	BAJO	X		X																X	X	X																					

lización de informe de decimatercera remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	Análisis Salarial			PUTACIONAL EXTERNO																														
Registro de informe de decimatercera remuneración	Dirección de Análisis Salarial	3 HORAS	0 HORAS	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO	3 HORAS	ALTO	X	X					X		X	X	X		X	X														

<p>ón par a el perí odo de cál culo a part ir del año 201 3</p>	<p>Regi stro y lega lizac ión de info rme de deci mac uart a rem une rac ión por per iodo s de cál c</p>		<p>Dir ecc ión de An álisi s Sal aria l</p>	<p>3</p>	<p>HOR AS</p>	<p>0</p>	<p>HOR AS</p>	<p>A L T O</p>	<p>LE GA L- RE PU TA CI ON AL EX TE RN O</p>	<p>3</p>	<p>HOR AS</p>	<p>A L T O</p>	<p>X</p>	<p>X</p>																													
---	--	--	---	----------	-------------------	----------	-------------------	----------------------------	--	----------	-------------------	----------------------------	----------	----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ulo hast a el año 201 2	Regi stro de info rme de dec ma cuart a rem une raci ón par a el peri odo de cál culo a part ir del año 201 3		Dir ecc ión de An álisi s Sal aria l	3	HOR AS	0	HOR AS	A L T O	LE GA L- RE PU TA CI ON AL EX TE RN O	3	HOR AS	A L T O	X	X					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Regi stro y lega	Dir ecc ión de	3	HOR AS	0	HOR AS	A L T O	LE GA L- RE	3	HOR AS	A L T O	X	X						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

lización de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo hasta el año 2012	Análisis Salarial			PUTACIONAL EXTERNO																
Registro de informe de participación de utilidades por	Dirección de Análisis Salarial	3 HORAS	0 HORAS	LEGAL-REPUTACIONAL EXTERNO	3 HORAS	ALTO	X	X			X	X X X	X X							X

<p>tratos colectivos para instituciones privadas</p>	<p>al Trabajo y Servicio Público</p>			<p>TACIONAL EXTERNO</p>																
<p>Suscripción de contratos colectivos para instituciones públicas</p>	<p>Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público</p>	<p>1 DIA S</p>	<p>1 DIA S</p>	<p>B A J O LE GAL-REPUTACIONAL EXTERNO</p>	<p>1 DIA S</p>	<p>B A J O</p>	<p>X</p>	<p>X</p>			<p>X</p>	<p>X X X</p>								
<p>Registro de For tale</p>	<p>Dirección de For tale</p>	<p>1 DIA S</p>	<p>1 DIA S</p>	<p>B A J O LE GAL-REPUTA</p>	<p>1 DIA S</p>	<p>B A J O</p>	<p>X</p>	<p>X</p>			<p>X</p>	<p>X X X</p>								

	S o t o r a i n s t i t u c i o n	c i m i e n t o I n s t i t u c i o n a l					C I O N A L E X T E R N O																																										
S o p o r t e e n s i s t e m a d e s a l a r i o s e n l í n e a	S o p o r t e f u n c i o n a l p a r a e l i n g r e s o d e i n f o r m a c i o n a l S i s t e m a d e S a l a r i o s e n L í n e a p a r a r e g i s t r o d e 13°, 14° r e m u n e	D i r e c c i o n d e A n á l i s i s S a l a r i a l	3	H O R A S	0	H O R A S	A L T O	L E G A L - R E P U T A C I O N A L E X T E R N O	3	H O R A S	A L T O	X	X																																				

14° rem une raci ón y part icip ació n de utili dad es	Sop orte téc nico par a acti var y rese tear for mul arios en el Sist ema de Sala rios en Líne a par a		Dir ecc ión de An álisi s Sala ria l		3 HOR AS		0 HOR AS		A L T O		LE GA L- RE PU TA CI ON AL EX TE RN O		3 HOR AS		A L T O		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
---	---	--	---	--	----------------	--	----------------	--	------------------	--	---	--	----------------	--	------------------	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades																					
Soporte funcional para carga de archivos csv en el Sistema de Salarios en Línea	Dirección de Análisis Salariales	3 HORAS	0 HORAS	ALTO	3 HORAS	ALTO	X	X			X	X X X	X X					X		X	

Socio Empleo	ales en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	arios																			
	SopORTEfuncional sobre la etapa de concurso de méritos y oposición en	Coordinación General de Empleo y Salarios	3 HORAS	0 HORAS	ALTO	LE GAL-REPUTACIONAL EXTERNO	3 HORAS	ALTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

el portal Red Social Empleo para buscadores de empleo																				
Soporte funcional para actualización de la hoja de vida registrada en el portal	Coordinación General de Empleo y Salarios	3 HORAS	0 HORAS	ALTO	3 HORAS	ALTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

	con Visto bueno sin suspenión de la relación laboral	lico																																													
Terminación de la relación laboral a petición del Trabajador con Desahucio laboral	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Desahucio laboral	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1	DIA S	1	DIA S	B A J O	LE GAL-RE PUTA CI ON AL EX TE RN O	1	DIA S	B A J O	X	X	X	X												X	X	X	X																	

Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Visto Bueno sin suspensión de relación laboral	Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	1 DIA S	1 DIA S	B A J O LE G A L- R E P U T A C I O N A L E X T E R N O	1 DIA S	B A J O	X	X	X	X																																		
Aprobación del acta de convenio de pago y	Dirección Regional de Trabajo y	1 DIA S	1 DIA S	B A J O LE G A L- R E P U T A C I O N A L E X	1 DIA S	B A J O	X	X																																				

ritos y Opciones	de Méritos y Opciones	nitoreo de las UATH			EXTERNO																		
GENERACIÓN POLITICA SERVICIO PUBLICO	Comunicación interna	Viceministerio de Servicio Público	1 HORAS	1 HORAS	ALTO LEGAL-INTERNO	1 HORAS	ALTO	X					X	X	X	X	X	X					
GENERACIÓN POLITICA TRABAJO Y EMPLEO	Comunicación interna	Viceministerio de Trabajo y Empleo	1 HORAS	1 HORAS	ALTO LEGAL-INTERNO	1 HORAS	ALTO	X					X	X	X	X	X	X					

Anexo 7: Análisis de Riesgos

Procesos Criticidad Alta			Probabilidad de Amenaza [1 = Insignificante, 2 = Baja, 3= Mediana, 4 = Alta]									
UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	Proceso de negocio	Impacto de Daño: [1 = Insignificante 2 = Bajo 3 = Mediano 4 = Alto]	Actos originados por la criminalidad común y motivación política				Sucesos de origen físico					Sucesos derivados de las personas
			Allanamiento (ilegal, legal)	Persecución Política	Sabotaje (ataque físico y electrónico)	Daños por vandalismo	Incendio	Inundación / deslave	Sismo	Erupción volcánica	Falla de corriente (apagones)	Pérdida /ausencia de personal clave
			1	1	2	2	3	2	3	3	3	1
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Actualización de Estructura Orgánica del Sector Público Ecuatoriano	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4

Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Aprobación de reglamento de higiene y seguridad en el trabajo	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Aprobación de renovación reglamentos de seguridad y salud en el trabajo	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reforma reglamentos internos de trabajo	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Registro en el catastro	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Coordinación General de Empleo y Salarios	Certificación de cumplimiento de empleabilidad de personal provisto por la Red Socio Empleo a empleadores participantes en contratación de obras públicas.	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Secretaría General	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para ecuatorianos	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para extranjeros no residentes	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Certificación de registro de catastro del Sector Público	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4

Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público para personal activo de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Rehabilitación de impedido por compra de renuncia para laborar en el servicio público	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Rehabilitación de impedido por terminación de relaciones laborales	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por destitución	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por supresión de puestos	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Rehabilitación de impedidos por compensación por retiro voluntario, venta de renuncia o figuras similares para laborar en el servicio público	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Rehabilitación de impedidos por inhabilidad especial por mora (SRI, IECE, BNF, Agencia de Garantía de Depósito, Contraloría General del Estados y otros), para laborar en el servicio público	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Rehabilitación de impedidos por interdicción, concurso de acreedores o insolvencia fraudulenta para laborar en el servicio público	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4

Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Consultas y soporte de Concursos de Méritos y Opción	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Viceministerio de Servicio Público	Comunicación interna	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Viceministerio de trabajo y Empleo	Comunicación interna	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Coordinación General de Empleo y Salarios	Vinculación a ofertas laborales dentro del portal Red Socio Empleo, a las personas que solicitan ayuda a las distintas instituciones de estado	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Vinculación de jóvenes de instituciones de educación superior e institutos tecnológicos de carreras técnicas y tecnológicas a través de pasantías en el sector público	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Coordinación General de Empleo y Salarios	Intermediación laboral entre empleadores y maestros en la Red Socio Empleo	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Proceso de preselección de personal para instituciones públicas y empresas privadas	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Publicación de ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo a través de las cuentas de los empleadores	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro y asesoramiento en el portal Red Socio Empleo	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro y carnetización de los maestros de la construcción en la Red Socio Empleo	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4

	Selección de hojas de vida para ofertas laborales publicadas en el portal Red Socio Empleo	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros de jubilación patronal	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Intermediación del pago de fondos de terceros por actas de finiquito	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Intermediación del pago de fondos de terceros por conflictos colectivos	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación de utilidades	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación salario digno	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Intermediación del pago de fondos de terceros por otras consignaciones (sueldos, pagos indebidos, otros)	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Intermediación del pago de fondos de terceros por visto bueno	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Registro de directivas microempresa asociativas	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Registro de directivas de las organizaciones artesanales	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios de las organizaciones artesanales	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Organizaciones Laborales	Registro de directiva de organizaciones laborales	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4

	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios organizaciones laborales	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de directivas organizaciones sociales fundaciones y/o corporaciones	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro de renuncia, inclusión y exclusión de miembros en organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro de renuncia, inclusión y exclusión de socios en microempresa asociativas	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Análisis Salarial	Registro de decimatercera y decimacuarta remuneración para el servicio doméstico	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro de informe de decimacuarta remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro de informe de decimatercera remuneración para el periodo de cálculo a partir del año 2013	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo a partir de año 2013	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro y legalización de informe de decimacuarta remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4

	Registro y legalización de informe de decimatercera remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro y legalización de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo hasta el año 2012	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro contrato de subrogación de obligación patronal	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro de actas de finiquito	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro de addendum de contratos individuales	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro de contratos individuales	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Registro de Empresas Públicas, corporaciones y fundaciones	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Registro de Organismos Paritarios	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Coordinación General de Empleo y Salarios	Capacitación a instituciones públicas, empresas privadas y universidades en el uso del portal Red Socio Empleo	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Provisión de servicios de mesa de soporte	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Provisión de servicios de proyectos de tecnología	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Soporte funcional para el registro de información en el Sistema de Migraciones Laborales	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4

Dirección de Análisis Salarial	Soporte funcional para carga de archivos csv en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Soporte funcional para el ingreso de información al Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Soporte técnico para activar y resetear formularios en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Soporte técnico para modificación de registro de información del sistema de salarios en línea para 13°, 14° remuneración y participación de utilidades	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte funcional para actualización de la hoja de vida registrada en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Soporte funcional para aplicar a ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Soporte funcional para el registro por primera vez de los empleadores en el portal Red Socio Empleo	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4

	Soporte funcional sobre la etapa de concurso de méritos y oposición en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Soporte técnico para solución de inconvenientes con el uso del portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo y empleadores	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Asignación de roles y creación de claves módulo del registro de información de institución-SIITH	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Soporte funcional y técnico del Sistema Informático Integrado de Talento Humano y Remuneraciones SIITH	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Talento Humano	Viajes al exterior	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Autorización laboral para artistas extranjeros	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Autorización laboral para extranjeros que trabajan en el sector público.	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Emisión de solicitud para autorización laboral para extranjeros	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4
	Registro laboral de extranjeros en Ecuador	4	4	4	8	8	12	8	12	12	12	4

Tomado de: Ministerio del Trabajo, 2015

Procesos Criticidad Media			Probabilidad de Amenaza [1 = Insignificante, 2 = Baja, 3= Mediana, 4 = Alta]										
UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	Proceso de negocio	Impacto de Daño: [1 = Insignificante 2 = Bajo 3 = Mediano 4 = Alto]	Actos originados por la criminalidad común y motivación política				Sucesos de origen físico				Sucesos derivados de las personas		
			Allanamiento (ilegal, legal)	Persecución (civil, fiscal, penal)	Sabotaje (ataque físico y electrónico)	Daños por vandalismo	Incendio	Inundación / deslave	Sismo	Erupción volcánica	Falla de corriente (apagones)	Pérdida /ausencia de personal clave	
			1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Absolución de consultas verbales	3	3	3	6	6	9	6	9	9	9	9	3
Dirección de Comunicación	Comunicación interna	3	3	3	6	6	9	6	9	9	9	9	3

Tomado de: Ministerio del Trabajo, 2015

Procesos de Criticidad Baja			Probabilidad de Amenaza [1 = Insignificante, 2 = Baja, 3= Mediana, 4 = Alta]										
UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	Proceso de negocio	Impacto de Daño: [1 = Insignificante 2 = Bajo 3 = Mediano 4 = Alto]	Actos originados por la criminalidad común y motivación política				Sucesos de origen físico				Sucesos derivados de las personas		
			Allanamiento (ilegal, legal)	Persecución (civil, fiscal, penal)	Sabotaje (ataque físico y electrónico)	Daños por vandalismo	Incendio	Inundación / deslave	Sismo	Erupción volcánica	Falla de corriente (apagones)	Pérdida /ausencia de personal clave	
			1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Absolución de consultas escritas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2

Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Absolución de consultas de régimen laboral y gerentes institucionales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Absolución de consultas legales de las Entidades del Sector Público respecto con la Administración del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Asesoría directa en materia jurídica en temas relacionados con la Administración del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Capacitación	Absolución de consultas de la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Absolución de consultas de contratos individuales bajo Código de Trabajo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Absolución de consultas de utilidades bajo Código de Trabajo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Absolución de consultas de Grupos Prioritarios en ámbito laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Absolución de consultas en temas relacionados a la gestión de migraciones	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección de Fortalecimiento Institucional	Absolución de consultas en temas de talento humano y remuneraciones	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Políticas y Normas del Servicio Público	Absolución de consultas sobre la estructura técnica de la normativa emitida por el MDT	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Absolución de consultas de cumplimiento técnico legal en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo	3	3	3	6	6	9	6	9	9	9	3
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Validación de Estatutos Orgánicos de Instituciones que no pertenecen a la Administración Pública Central y dependiente de la Función Ejecutiva (Otras Funciones del Estado, GAD's, Universidades, EP's)	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Calificación de régimen laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Estudios de cambio de denominación y rectificación por efecto de la calificación del régimen laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Estudios de pendientes por efecto de la calificación de régimen laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de desvinculación por jubilación voluntaria, renuncia voluntaria o jubilación obligatoria	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de creación de puestos de carrera	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de creación de puestos de nivel jerárquico superior	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de creación priorizada de puestos de carrera	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de incorporación de puestos de nivel jerárquico superior	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de perfiles provisionales de puestos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de reformas a manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de supresión de puestos en las instituciones públicas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación para contratar puestos estratégicos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Expedición del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Habilitación de partidas vacantes	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Revisión a la clasificación y cambio de denominación de puestos por implementación del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Revisión a la Valoración y Clasificación de Puestos y Cambio de Denominación	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reglamentos internos de trabajo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Evaluación y Control Técnico del Servicio Público	Autorización de contratos de servicios ocasionales que superan el 20% permitidos por la LOSEP y su Reglamento	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Autorización para la contratación de pasantes	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Atención de Accidentes laborales y enfermedades profesionales, para usuarios que no consten dentro del régimen del IESS	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Atención de denuncias ciudadanas por incumplimiento en las obligaciones laborales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano	Atención de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones del usuario respecto a la calidad del Ministerio del Trabajo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Diagnóstico de la situación actual de las UATH	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Secretaría General	Certificación de copias	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Coordinación General Administrativa Financiera	Compras y Adquisiciones	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Reclamación colectiva presentada por Instituciones Públicas o Privadas por la falta de negociación del Contrato Colectivo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de primera instancia	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de segunda instancia	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
TODOS	Registro y seguimiento de metas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Charlas de sensibilización sobre inserción laboral con enfoque inclusivo.	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de registro de trabajadores sustitutos de personas con discapacidad	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Autorización de horarios especiales de trabajo de empresas privadas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Autorización de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante derivación de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante solicitud directa	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de Diálogo Social en la solución de conflictos colectivos solicitud directa	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de mediación para la solución de conflictos colectivos de trabajo mediante solicitud directa en el centro de mediación laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Mediación Laboral	Negociación para la suscripción de Contrato Colectivo derivada de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Mediación Laboral	Negociación para la suscripción del contrato colectivo por solicitud directa	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Disolución de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Aprobación de reformas al estatuto de organizaciones artesanales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Disolución de personería jurídica organizaciones artesanales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de Estatutos en Organizaciones Artesanales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Organizaciones Laborales	Aprobación de reforma de estatutos de organizaciones laborales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Organizaciones Laborales	Disolución de personería jurídica organizaciones laborales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección de Organizaciones Laborales	Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de estatutos en organizaciones laborales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reformas del estatuto de organizaciones sociales:fundaciones y/o corporaciones	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reformas del estatuto microempresas asociativas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Disolución de microempresas asociativas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Otorgamiento de personería jurídica de microempresas asociativas con aprobación de estatutos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Otorgamiento de personería jurídica de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones con aprobación de estatutos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Resolución de recursos administrativos de apelación relacionado al servicio público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Resolución de recursos administrativos de reposición relacionado al servicio público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión relacionado al servicio público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Resolución de recursos administrativos de apelación de ámbito de trabajo y empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Resolución de recursos administrativos de reposición en ámbito de trabajo y empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión en ámbito de trabajo y empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Refrendación de títulos de maestros de taller (tripartito con ministerio de educación y junta nacional de defensa del artesano)	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Registro traspaso de puesto a otra institución	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas del Ministerio de Salud y Ministerio de Educación	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de contratos colectivos para instituciones públicas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de actas transaccionales para instituciones privadas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de actas transaccionales para instituciones públicas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de contratos colectivos para instituciones privadas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección de Capacitación	Capacitación en la norma técnica del subsistema de formación y capacitación	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Capacitación	Registro de personas naturales y jurídicas que prestan servicios de capacitación para el sector público (calificadas por las UATH)	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Capacitación	Registro del plan de capacitaciones ejecutadas por las Instituciones Públicas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Talento Humano	Pagos de nómina	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Talento Humano	Vinculación	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de la relación laboral a petición del empleador con Visto bueno	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de relación laboral a petición del Empleador con Visto bueno sin suspensión de la relación laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación del acta de convenio de pago mensual o global de Jubilación Patronal	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Desahucio laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Visto Bueno sin suspensión de relación laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Refrendación de títulos de operadores mecánicos de equipo caminero (FEDESOME)	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Tomado de: Ministerio del Trabajo, 2015

Anexo 8: Análisis de Riesgos luego de Mitigación

Procesos Criticidad Alta			Probabilidad de Amenaza [1 = Insignificante, 2 = Baja, 3= Mediana, 4 = Alta]										
UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	Proceso de negocio	Impacto de Daño: [1 = Insignificante 2 = Bajo 3 = Mediano 4 = Alto]	Actos originados por la criminalidad común y motivación política				Sucesos de origen físico				Sucesos derivados de las personas		
			Allanamiento (ilegal, legal)	Persecución Política	Sabotaje (ataque físico y electrónico)	Daños por vandalismo	Incendio	Inundación / deslave	Sismo	Erupción volcánica	Falla de corriente (apagones)	Pérdida /ausencia de personal clave	
			1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Actualización de Estructura Orgánica del Sector Público Ecuatoriano	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Aprobación de reglamento de higiene y seguridad en el trabajo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2

	Aprobación de renovación reglamentos de seguridad y salud en el trabajo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reforma reglamentos internos de trabajo	3	3	3	6	6	9	6	9	9	9	3
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Registro en el catastro	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Coordinación General de Empleo y Salarios	Certificación de cumplimiento de empleabilidad de personal provisto por la Red Socio Empleo a empleadores participantes en contratación de obras públicas.	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Secretaría General	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para ecuatorianos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público para extranjeros no residentes	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Certificación de registro de catastro del Sector Público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Certificación de relación de dependencia laboral con el sector público para personal activo de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

	Rehabilitación de impedido por compra de renuncia para laborar en el servicio público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Rehabilitación de impedido por terminación de relaciones laborales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por destitución	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Rehabilitación de impedidos para laborar en el servicio público por supresión de puestos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Rehabilitación de impedidos por compensación por retiro voluntario, venta de renuncia o figuras similares para laborar en el servicio público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Rehabilitación de impedidos por inhabilidad especial por mora (SRI, IECE, BNF, Agencia de Garantía de Depósito, Contraloría General del Estados y otros), para laborar en el servicio público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Rehabilitación de impedidos por interdicción, concurso de acreedores o insolvencia fraudulenta para laborar en el servicio público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Consultas y soporte de Concursos de Méritos y Opoción	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Viceministerio de Servicio Público	Comunicación interna	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Viceministerio de trabajo y Empleo	Comunicación interna	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Coordinación General de Empleo y Salarios	Vinculación a ofertas laborales dentro del portal Red Socio Empleo, a las personas que solicitan ayuda a las distintas instituciones de estado	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Vinculación de jóvenes de instituciones de educación superior e institutos tecnológicos de carreras técnicas y tecnológicas a través de pasantías en el sector público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Coordinación General de Empleo y Salarios	Intermediación laboral entre empleadores y maestros en la Red Socio Empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Proceso de preselección de personal para instituciones públicas y empresas privadas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Publicación de ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo a través de las cuentas de los empleadores	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Registro y asesoramiento en el portal Red Socio Empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Registro y carnetización de los maestros de la construcción en la Red Socio Empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Selección de hojas de vida para ofertas laborales publicadas en el portal Red Socio Empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección Financiera	Intermediación del pago de fondos de terceros de jubilación patronal	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Intermediación del pago de fondos de terceros por actas de finiquito	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Intermediación del pago de fondos de terceros por conflictos colectivos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación de utilidades	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Intermediación del pago de fondos de terceros por consignación salario digno	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Intermediación del pago de fondos de terceros por otras consignaciones (sueldos, pagos indebidos, otros)	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Intermediación del pago de fondos de terceros por visto bueno	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Registro de directivas microempresa asociativas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Registro de directivas de las organizaciones artesanales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Registro de inclusión, exclusión y renuncia de socios de las organizaciones artesanales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Organizaciones Laborales	Registro de directiva de organizaciones laborales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

	Registro y legalización de informe de decimatercera remuneración por periodos de cálculo hasta el año 2012	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Registro y legalización de informe de participación de utilidades por periodos de cálculo hasta el año 2012	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro contrato de subrogación de obligación patronal	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Registro de actas de finiquito	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Registro de addendum de contratos individuales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Registro de contratos individuales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Registro de Empresas Públicas, corporaciones y fundaciones	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Registro de Organismos Paritarios	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Coordinación General de Empleo y Salarios	Capacitación a instituciones públicas, empresas privadas y universidades en el uso del portal Red Socio Empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Provisión de servicios de mesa de soporte	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Provisión de servicios de proyectos de tecnología	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Soporte funcional para el registro de información en el Sistema de Migraciones Laborales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección de Análisis Salarial	Soporte funcional para carga de archivos csv en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Soporte funcional para el ingreso de información al Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Soporte técnico para activar y resetear formularios en el Sistema de Salarios en Línea para registro de 13°, 14° remuneraciones y participación de utilidades	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Soporte técnico para modificación de registro de información del sistema de salarios en línea para 13°, 14° remuneración y participación de utilidades	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Coordinación General de Empleo y Salarios	Soporte funcional para actualización de la hoja de vida registrada en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Soporte funcional para aplicar a ofertas laborales en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

	Soporte funcional para el registro por primera vez de los empleadores en el portal Red Socio Empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Soporte funcional sobre la etapa de concurso de méritos y oposición en el portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Soporte técnico para solución de inconvenientes con el uso del portal Red Socio Empleo para buscadores de empleo y empleadores	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Asignación de roles y creación de claves módulo del registro de información de institución-SIITH	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Soporte funcional y técnico del Sistema Informático Integrado de Talento Humano y Remuneraciones SIITH	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Talento Humano	Viajes al exterior	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Autorización laboral para artistas extranjeros	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Autorización laboral para extranjeros que trabajan en el sector público.	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Emisión de solicitud para autorización laboral para extranjeros	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
	Registro laboral de extranjeros en Ecuador	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Tomado de: Ministerio del Trabajo, 2015

Procesos Criticidad Media			Probabilidad de Amenaza [1 = Insignificante, 2 = Baja, 3= Mediana, 4 = Alta]										
UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	Proceso de negocio	Impacto de Daño: [1 = Insignificante 2 = Bajo 3 = Mediano 4 = Alto]	Actos originados por la criminalidad común y motivación política				Sucesos de origen físico				Sucesos derivados de las personas		
			Allanamiento (ilegal, legal)	Persecución (civil, fiscal, penal)	Sabotaje (ataque físico y electrónico)	Daños por vandalismo	Incendio	Inundación / deslave	Sismo	Erupción volcánica	Falla de corriente (apagones)	Pérdida /ausencia de personal clave	
			1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Absolución de consultas verbales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Comunicación	Comunicación interna	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2

Tomado de: Ministerio del Trabajo, 2015

Procesos de Criticidad Baja			Probabilidad de Amenaza [1 = Insignificante, 2 = Baja, 3= Mediana, 4 = Alta]										
UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DEL PROCESO	Proceso de negocio	Impacto de Daño: [1 = Insignificante 2 = Bajo 3 = Mediano 4 = Alto]	Actos originados por la criminalidad común y motivación política				Sucesos de origen físico				Sucesos derivados de las personas		
			Allanamiento (ilegal, legal)	Persecución (civil, fiscal, penal)	Sabotaje (ataque físico y electrónico)	Daños por vandalismo	Incendio	Inundación / deslave	Sismo	Erupción volcánica	Falla de corriente (apagones)	Pérdida /ausencia de personal clave	
			1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Absolución de consultas escritas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Absolución de consultas de régimen laboral y gerentes institucionales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2

Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Absolución de consultas legales de las Entidades del Sector Público respecto con la Administración del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Asesoría directa en materia jurídica en temas relacionados con la Administración del Talento Humano y Remuneraciones del Servicio Público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Capacitación	Absolución de consultas de la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Absolución de consultas de contratos individuales bajo Código de Trabajo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Absolución de consultas de utilidades bajo Código de Trabajo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Absolución de consultas de Grupos Prioritarios en ámbito laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Absolución de consultas en temas relacionados a la gestión de migraciones	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Absolución de consultas en temas de talento humano y remuneraciones	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2

Dirección de Políticas y Normas del Servicio Público	Absolución de consultas sobre la estructura técnica de la normativa emitida por el MDT	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Absolución de consultas de cumplimiento técnico legal en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo	3	3	3	6	6	9	6	9	9	9	9	3
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Validación de Estatutos Orgánicos de Instituciones que no pertenecen a la Administración Pública Central y dependiente de la Función Ejecutiva (Otras Funciones del Estado, GAD's, Universidades, EP's)	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Calificación de régimen laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Estudios de cambio de denominación y rectificación por efecto de la calificación del régimen laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección de Apoyo a la Gestión del Talento Humano	Estudios de pendientes por efecto de la calificación de régimen laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de desvinculación por jubilación voluntaria, renuncia voluntaria o jubilación obligatoria	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	6	2

Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de creación de puestos de carrera	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de creación de puestos de nivel jerárquico superior	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de creación priorizada de puestos de carrera	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de incorporación de puestos de nivel jerárquico superior	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de perfiles provisionales de puestos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de reformas a manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación de supresión de puestos en las instituciones públicas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Aprobación para contratar puestos estratégicos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Expedición del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Habilitación de partidas vacantes	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Revisión a la clasificación y cambio de denominación de puestos por implementación del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Revisión a la Valoración y Clasificación de Puestos y Cambio de Denominación	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reglamentos internos de trabajo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Evaluación y Control Técnico del Servicio Público	Autorización de contratos de servicios ocasionales que superan el 20% permitidos por la LOSEP y su Reglamento	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Autorización para la contratación de pasantes	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Atención de Accidentes laborales y enfermedades profesionales, para usuarios que no consten dentro del régimen del IESS	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Atención de denuncias ciudadanas por incumplimiento en las obligaciones laborales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Seguimiento y Control de Atención y Contacto Ciudadano	Atención de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones del usuario respecto a la calidad del Ministerio del Trabajo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Seguimiento y Monitoreo de las UATH	Diagnóstico de la situación actual de las UATH	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Secretaría General	Certificación de copias	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Coordinación General Administrativa Financiera	Compras y Adquisiciones	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Reclamación colectiva presentada por Instituciones Públicas o Privadas por la falta de negociación del Contrato Colectivo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de primera instancia	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Resolución del Pliego de Peticiones con sentencia de segunda instancia	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
TODOS	Registro y seguimiento de metas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Atención a Grupos Prioritarios	Charlas de sensibilización sobre inserción laboral con enfoque inclusivo.	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de registro de trabajadores sustitutos de personas con discapacidad	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Autorización de horarios especiales de trabajo de empresas privadas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Autorización de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante derivación de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de mediación voluntaria para la solución de conflictos individuales de trabajo mediante solicitud directa	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de Diálogo Social en la solución de conflictos colectivos solicitud directa	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Mediación Laboral	Audiencia de mediación para la solución de conflictos colectivos de trabajo mediante solicitud directa en el centro de mediación laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Mediación Laboral	Negociación para la suscripción de Contrato Colectivo derivada de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Mediación Laboral	Negociación para la suscripción del contrato colectivo por solicitud directa	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Disolución de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Aprobación de reformas al estatuto de organizaciones artesanales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Disolución de personería jurídica organizaciones artesanales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección de Empleo y Reversión Laboral	Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de Estatutos en Organizaciones Artesanales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Organizaciones Laborales	Aprobación de reforma de estatutos de organizaciones laborales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Organizaciones Laborales	Disolución de personería jurídica organizaciones laborales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Organizaciones Laborales	Otorgamiento de personería jurídica y aprobación de estatutos en organizaciones laborales	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reformas del estatuto de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación de reformas del estatuto microempresas asociativas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Disolución de microempresas asociativas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Otorgamiento de personería jurídica de microempresas asociativas con aprobación de estatutos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Otorgamiento de personería jurídica de organizaciones sociales: fundaciones y/o corporaciones con aprobación de estatutos	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Resolución de recursos administrativos de apelación relacionado al servicio público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Resolución de recursos administrativos de reposición relacionado al servicio público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio Público	Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión relacionado al servicio público	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Resolución de recursos administrativos de apelación de ámbito de trabajo y empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Resolución de recursos administrativos de reposición en ámbito de trabajo y empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Asesoría Jurídica Trabajo y Empleo	Resolución de recursos administrativos extraordinarios de revisión en ámbito de trabajo y empleo	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Refrendación de títulos de maestros de taller (tripartito con ministerio de educación y junta nacional de defensa del artesano)	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Fortalecimiento Institucional	Registro traspaso de puesto a otra institución	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Registro de jornadas especiales de trabajo de instituciones públicas del Ministerio de Salud y Ministerio de Educación	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de contratos colectivos para instituciones públicas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de actas transaccionales para instituciones privadas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de actas transaccionales para instituciones públicas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Suscripción de contratos colectivos para instituciones privadas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Capacitación	Capacitación en la norma técnica del subsistema de formación y capacitación	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Capacitación	Registro de personas naturales y jurídicas que prestan servicios de capacitación para el sector público (calificadas por las UATH)	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Capacitación	Registro del plan de capacitaciones ejecutadas por las Instituciones Públicas	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Talento Humano	Pagos de nómina	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Talento Humano	Vinculación	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de la relación laboral a petición del empleador con Visto bueno	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de relación laboral a petición del Empleador con Visto bueno sin suspensión de la relación laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Aprobación del acta de convenio de pago mensual o global de Jubilación Patronal	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Desahucio laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público	Terminación de relación laboral a petición del Trabajador con Visto Bueno sin suspensión de relación laboral	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2
Dirección de Empleo y Reconversión Laboral	Refrendación de títulos de operadores mecánicos de equipo caminero (FEDESOME)	2	2	2	4	4	6	4	6	6	6	2

Tomado de: Ministerio del Trabajo, 2015

Anexo 9: Política de Continuidad Institucional



POLITICA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO.

CONTROL HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Creación	01/02/2016

Contenido

POLITICA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO	1
1. Política de Continuidad del Negocio.....	4
1.1. Audiencia.....	4
1.2. Introducción.....	4
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Alcance de la Política de Continuidad.	5
1.5. Conceptos Básicos.....	5
• Plan de Continuidad del Negocio (BCP).....	5
• Plan de Contingencia	5
• Plan de Recuperación de Desastres (DRP).....	5
• Análisis de Impacto al Negocio (BIA).....	5
• Disponibilidad.....	6
• Amenaza.....	6
• Vulnerabilidad.....	6
• Riesgo.....	6
• Frecuencia.....	6
• Impacto	6
• Control	6
• Riesgo inherente.....	7
• Riesgo residual	7
1.6. Normativa asociados a la Política de Continuidad del Negocio.	7
1.7. Violaciones a la política del Plan de Continuidad del Negocio	7
1.8. Revisión de la Política	7
1.9. Roles y Responsabilidades.....	8
1.10. Plan de Continuidad del Negocio	8



1.10.1.	Inicio del Plan de Continuidad del Negocio	8
1.10.2.	Desarrollo y Administración del Plan de Continuidad del Negocio	8
1.10.3.	Evaluación del Riesgo del Plan de Continuidad del Negocio	9
1.10.4.	Características del Plan de Continuidad del Negocio	9
1.10.5.	Entrenamiento y concientización del Plan de Continuidad del Negocio	10
1.10.6.	Pruebas del Plan de Continuidad del Negocio	10
1.10.6.1.	Tipos y periodicidad de las Pruebas.....	11
1.10.6.1.1.	Pruebas de Validez	11
1.10.6.1.2.	Pruebas de Simulación	11
1.10.6.1.3.	Pruebas de Actividades Críticas	11
1.10.6.1.4.	Prueba Completa.....	11
1.10.7.	Auditoría al Plan de Continuidad del Negocio	11
1.10.8.	Mantenimiento y revisión del Plan de Continuidad del Negocio	11



1. Política de Continuidad del Negocio

1.1. Audiencia

Esta política aplica para todo el personal que labora en el Ministerio del Trabajo, con el fin de poder garantizar la continuidad de la institución en caso de un evento que interrumpa la normal prestación de servicios.

1.2. Introducción

El Ministerio del Trabajo reconoce la existencia de amenazas importantes derivadas de la posibilidad de ocurrencia de un incidente o desastre que afecte su operación, como también de la imperiosa necesidad de recuperarse del mismo, en el menor tiempo posible.

El Plan de Continuidad de Negocio es el instrumento que el Ministerio del Trabajo implementa para responder de forma organizada y eficaz a eventos que interrumpen la normal operación de sus procesos y que podrían generar efectos adversos en sus personal, activos e imagen. También es una herramienta para mitigar el riesgo de no disponibilidad de todos los recursos necesarios para su normal operación, ofreciendo elementos de control de la prevención, administración y atención de emergencias por medio de planes de contingencia y recuperación para el retorno a la operación normal.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Asegurar que el Ministerio del Trabajo esté preparado para responder a eventos que interrumpan su normal operación, recuperarse de ellos y mitigar los impactos ocasionados, permitiendo la continuidad de los servicios críticos de la institución.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Asegurar la preparación frente a incidentes para precautelar la integridad de las personas y bienes institucionales de forma adecuada.
- Minimizar la frecuencia de interrupciones en la operación de los procesos institucionales.
- Asegurar la oportuna restauración de las operaciones afectadas por el evento.
- Garantizar el cumplimiento de normativas referentes a la Continuidad de los Servicios aplicables al Ministerio del Trabajo.



1.4. Alcance de la Política de Continuidad.

La Gestión de la Continuidad de Negocio es una disciplina que prepara a la organización para poder continuar operando durante un incidente o desastre, a través de la implementación de un plan de continuidad, el cual contempla los lineamientos de administración de la continuidad del Ministerio del Trabajo, el desarrollo de fases que componen el plan de continuidad y las metodologías definidas por la institución para su ejecución, como también el desarrollo de los planes de contingencia, que se realizan de acuerdo con las prioridades establecidas por la entidad.

De la misma manera, el desarrollo de los planes de continuidad se apoya en las capacidades con las que cuenta el Ministerio de Trabajo para enfrentar situaciones que amenacen o afecten la integridad física de sus colaboradores e instalaciones.

1.5. Conceptos Básicos.

- **Plan de Continuidad del Negocio (BCP)**
Es el conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, sistemas y recursos necesarios para retornar y continuar la operación en caso de interrupciones.
- **Plan de Contingencia**
Es el conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un proceso o sistema.
- **Plan de Recuperación de Desastres (DRP)**
Es el conjunto de estrategias y acciones que se siguen para restablecer los servicios de tecnología después de haber sufrido una afectación por un incidente o catástrofe de cualquier tipo que atente contra la continuidad del negocio.
- **Análisis de Impacto al Negocio (BIA)**
Es un documento que ayuda a entender el impacto que una interrupción puede generar sobre el negocio y sus procesos en particular.

Tiene 2 objetivos fundamentales:
 - Conocer y priorizar los procesos críticos del negocio



- Identificar el cual es el tiempo máximo sin servicio que una organización puede soportar y seguir siendo una compañía que cumple con sus objetivos de negocio
- **Disponibilidad**
La información debe estar en el momento y en el formato que se requiera ahora y en el futuro, al igual que los recursos necesarios para su uso.
- **Amenaza**
Es una persona, situación o evento natural del entorno (externo o interno) que es visto como una fuente de peligro, catástrofe o interrupción.
- **Vulnerabilidad**
Es una debilidad que se ejecuta accidental o intencionalmente y puede ser causada por la falta de controles, llegando a permitir que la amenaza ocurra y afecte los intereses de la Institución.
- **Riesgo**
Es la probabilidad de materialización de una amenaza por la existencia de una o varias vulnerabilidades con impactos adversos resultantes para la Entidad.
- **Frecuencia**
Es la estimación de ocurrencia de un evento en un período de tiempo determinado. Los factores a tener en cuenta para su estimación son la fuente de la amenaza y su capacidad y la naturaleza de la vulnerabilidad.
- **Impacto**
Es el efecto que causa la ocurrencia de un incidente o siniestro. La implicación del riesgo se mide en aspectos económicos, imagen y reputación, disminución de capacidad de respuesta, interrupción de las operaciones, consecuencias legales y afectación física a personas. Mide el nivel de degradación de uno de los siguientes elementos de continuidad: Confiabilidad, disponibilidad y recuperabilidad.
- **Control**
Es el proceso, política, dispositivo, práctica u otra acción existente que actúa para minimizar el riesgo o potenciar oportunidades positivas.

- **Riesgo inherente**

Es el daño probable a un activo de encontrarse desprotegido, sin controles.

- **Riesgo residual**

Es el riesgo remanente luego de la aplicación de controles.

1.6. Normativa asociados a la Política de Continuidad del Negocio.

La Política de Continuidad del Negocio se encuentra asociado al cumplimiento de:

- Política de Respaldos Informáticos del Ministerio del Trabajo.
- Política de Seguridad de la Información del Ministerio del Trabajo.
- Acuerdo Ministerial 186: Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información EGSI.
- NTE INEN-ISO/IEC 27002 "Código de Práctica para la Gestión de la Seguridad de la Información".
- INEN ISO/IEC 27005 "Gestión del Riesgo en la Seguridad de la Información".
- ISO/IEC 27003 "Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información".
- ISO 22301:2012 "Seguridad de la Sociedad: Sistemas de Continuidad del Negocio-Requisitos".
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.

1.7. Violaciones a la política del Plan de Continuidad del Negocio

Todo servidor público del Ministerio del Trabajo tiene la obligación de cumplir la presente política, dentro del rol y responsabilidades que se definan para cada uno en el Plan de Continuidad del Negocio y en los planes asociados al mismo.

Las violaciones a la presente política serán sancionadas de acuerdo a la normativa vigente para el Servicio Público y demás normas y leyes asociadas a la Política de Continuidad y sus planes asociados.

1.8. Revisión de la Política

Esta política de Continuidad debe ser revisada y modificada de forma anual, o cuando existieran cambios en los procesos del negocio, en sus activos o en su infraestructura tecnológica.

1.9. Roles y Responsabilidades

La generación, aprobación e implementación de la Política de Continuidad del Negocio es responsabilidad de la máxima autoridad del Ministerio del Trabajo o su delegado.

La generación, aprobación, asignación de recursos e implementación del Plan de Continuidad del Negocio y todos sus planes asociados es responsabilidad de la máxima autoridad del Ministerio del Trabajo o su delegado.

1.10. Plan de Continuidad del Negocio

1.10.1. Inicio del Plan de Continuidad del Negocio

Las autoridades del Ministerio del Trabajo son las responsables del inicio del Proyecto del Plan de Continuidad del Negocio, así como de su aprobación, considerando que:

- Se debe establecer la necesidad del Plan de Continuidad del Negocio.
- Se debe obtener el compromiso de la alta dirección y presentarles un reporte inicial que informe como el Plan de Continuidad del Negocio cumplirá sus objetivos.
- Para que el Plan de Continuidad del Negocio sea eficaz, hemos organizado el plan en torno a un concepto de Gobierno, que está formado por miembros altamente cualificados del equipo directivo procedentes de áreas vitales dentro de la organización.

1.10.2. Desarrollo y Administración del Plan de Continuidad del Negocio

- Las directivas de la organización deben desarrollar un Plan de Continuidad del Negocio que cubra los aspectos críticos y esenciales de la actividad de la institución.
- El Plan de Continuidad del Negocio, es esencial para poder continuar con las actividades críticas del negocio del Ministerio del Trabajo, en el evento de una falla inesperada.
- El Plan de Continuidad del negocio es un proyecto con características de detalle y complejidad, independiente del entorno tecnológico y contendrá una serie de acciones críticas enfocadas a lograr el retorno a la operación normal.

Para lo que se requiere que:



- Entender plenamente los riesgos que enfrenta el Ministerio del Trabajo, incluyendo e identificando los procesos críticos del negocio.
- Entender el posible impacto que una interrupción a la operación normal pueda tener.
- Formular y documentar una estrategia de continuidad del negocio de acuerdo a los objetivos y prioridades.
- Formular y documentar una estrategia consistente con los objetivos y prioridades acordadas
- Formular y documentar el plan de continuidad del negocio de acuerdo a la estrategia anteriormente definida.

1.10.3. Evaluación del Riesgo del Plan de Continuidad del Negocio

Dentro del Plan de Continuidad de Negocio se debe realizar una Evaluación Formal de Riesgo, y el Análisis de Impacto al Negocio (BIA-Business Impact Assessment), para determinar los requerimientos del Plan de Continuidad del Negocio e identificar eventos que puedan causar interrupciones a los procesos del Ministerio del Trabajo

Considerar que se deben evaluar y analizar todos los procesos de negocio y no limitarse exclusivamente a los recursos e infraestructura asociado a los sistemas de información.

1.10.4. Características del Plan de Continuidad del Negocio

Con el fin de garantizar la consistencia a lo largo de las diferentes unidades de negocio, el Plan de Continuidad de Negocio debe considerar:

- Condiciones para la activación del plan de continuidad
- Una estrategia de recuperación de desastres considerando:
 - Costos de las diferentes alternativas
 - Costos de servicios alternos
 - Prioridades y tiempos de recuperación
 - Negocios, usuarios, servicios, aspectos técnicos e información.
- Identificación de las responsabilidades y procedimientos de emergencia.
- Implementación de procedimientos de emergencia para permitir la recuperación en un tiempo limitado.
- Procedimientos de contingencia y procedimientos de regreso a la operación normal.
- Documentación de procedimientos y procesos acordados.

- Educación apropiada sobre manejo de emergencias.
- Cronograma de pruebas del plan de continuidad del negocio.
- Responsabilidades individuales de ejecución y propietarios de cada plan de continuidad.

1.10.5. Entrenamiento y concientización del Plan de Continuidad del Negocio

De forma obligatoria, todo el personal del Ministerio del Trabajo debe conocer el Plan de Continuidad del Negocio, así como sus funciones y responsabilidades dentro de él, una vez sea aprobado por la máxima autoridad.

La Dirección de Cambio y Cultura Organizacional del Ministerio del Trabajo es la responsable de realizar las actividades de socialización del Plan de Continuidad del Negocio a todo el personal del Ministerio del Trabajo.

La Dirección de Talento Humano del Ministerio del Trabajo es la responsable de entregar una copia del Plan de Continuidad del Negocio y sus políticas, procesos y planes asociados a todo el personal del Ministerio de Trabajo, dentro de las sesiones de inducción al personal nuevo.

Cada unidad operativa del Ministerio del Trabajo es la responsable de capacitar a su personal para que pueda actuar según lo que se defina en el Plan de Continuidad del Negocio y sus políticas, procesos y planes asociados.

1.10.6. Pruebas del Plan de Continuidad del Negocio

El Plan de Continuidad deberá ser probado periódicamente para evaluar la capacidad de respuesta ante incidentes de interrupción verificando los tiempos de respuesta, validez de los procedimientos y planes, y la capacidad de los responsables. Los resultados obtenidos permitirán actualizar y mantener los planes.

Para la ejecución de las pruebas se deben considerar las siguientes definiciones:



1.10.6.1. Tipos y periodicidad de las Pruebas

Obligatoriamente se deben realizar las siguientes pruebas del Plan de Continuidad:

1.10.6.1.1. Pruebas de Validez

Consiste en revisar el Plan de Continuidad en su totalidad y discutirlo, para evidenciar la validez del mismo frente a la realidad institucional.

Estas pruebas se deben ejecutar semestralmente

1.10.6.1.2. Pruebas de Simulación

Consiste en probar el Plan de Continuidad en uno varios escenarios específicos.

Estas pruebas deben realizarse trimestralmente.

1.10.6.1.3. Pruebas de Actividades Críticas

Consiste en probar el Plan de Continuidad para una o varias actividades consideradas críticas en un escenario controlado sin poner en peligro la operación de los servicios productivos.

Estas pruebas deben realizarse trimestralmente.

1.10.6.1.4. Prueba Completa

Consiste en realizar un simulacro de interrupción real para aplicar el Plan de Continuidad.

Esta prueba se debe ejecutar al menos una vez al año.

1.10.7. Auditoría al Plan de Continuidad del Negocio

- Se deben realizar auditorías internas y externas para lo que se debe identificar: el tipo y alcance de las mismas, como resultado se emitirá un Informe de Recomendaciones y deberá generarse un Plan de medidas Correctivas para implementar dichas recomendaciones.

1.10.8. Mantenimiento y revisión del Plan de Continuidad del Negocio

El Plan de Continuidad del Negocio debe ser revisada y modificada de forma semestral, o cuando existieran cambios en los procesos del negocio, en sus activos o en su infraestructura tecnológica.

Anexo 10: Plan de Continuidad del Negocio Institucional



PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO

CONTROL HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Creación	15/02/2016
1.0	Correcciones	29/02/2016



Contenido

1. Introducción.....	3
2. Gobierno del Plan de Continuidad del Negocio.....	3
2.1. Estructura de gobierno para la Continuidad.....	3
2.1.1. Nivel estratégico: Equipo de Gestión de Continuidad.....	3
2.1.2. Equipos de Nivel Operativo:.....	4
2.1.2.1. Equipo de Gestión Institucional de Crisis (EGIC).....	4
2.1.2.2. Equipo de Soporte Institucional de Incidentes (ESI).....	5
2.1.2.3. Equipo de Respuesta a Crisis (ERC).....	5
3. Plan Global de Gestión de Crisis.....	7
4. Plan de Respuesta a Crisis.....	7
5. Plan de Centro de Operación de Emergencias Institucional (COE).....	8
6. Plan de Comunicación de Crisis.....	8
7. Plan de Contingencia Operativa.....	8
8. Árbol de llamadas.....	8
8.1. Árbol de llamadas (en caso de crisis sin activación del COE).....	9
8.2. Árbol de llamadas (en caso de crisis con activación del COE).....	10
8.3. Árbol de llamadas (solo fallas tecnológicas).....	11
9. Plan de Recuperación.....	12
10. Pruebas del Plan de Continuidad del Negocio.....	17
9.1. Tipos y periodicidad de las Pruebas.....	17
9.1.1. Pruebas de Validez.....	17
9.1.2. Pruebas de Simulación.....	18
9.1.3. Pruebas de Actividades Críticas.....	18
9.1.4. Prueba Completa.....	18
11. Auditorías.....	18
12. Mantenimiento y revisión de los planes.....	18



1. Introducción

El plan de Continuidad del Negocio del Ministerio del Trabajo, establece las acciones a ejecutar en caso de un evento de interrupción.

Está compuesto de varios planes complementarios, los cuales se deberán ejecutar según los casos de crisis que se presenten.

2. Gobierno del Plan de Continuidad del Negocio

2.1. Estructura de gobierno para la Continuidad

2.1.1. Nivel estratégico: Equipo de Gestión de Continuidad

La gestión de la continuidad de negocio requiere de una estructura organizacional, encargada de promover y ejecutar a nivel estratégico la implementación de los lineamientos definidos en esta política y en los planes asociados.

El Equipo de Gestión de Continuidad es responsable de la gestión integral la continuidad de la operación del Ministerio del Trabajo.

A continuación se mencionan los integrantes del equipo, su rol y responsabilidades:

PERSONA	ROL
Delegado de la máxima autoridad	Director de Continuidad Institucional
Delegado de Viceministerio de Servicio Público	Coordinador de Continuidad para Servicio Público
Delegado de Viceministerio de Trabajo y Empleo	Coordinador de Continuidad para Trabajo y Empleo
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Continuidad de TIC's
Oficial de Seguridad	Coordinador de Seguridad
Director Financiero	Lider de apoyo
Director Administrativo	Lider de apoyo
Director de Talento Humano	Lider de apoyo
Director de	Coordinador de



2.1.2. Equipos de Nivel Operativo:

La operación del Plan de Continuidad y de sus planes asociados está encargada a los siguientes equipos:

- Equipo de Gestión Institucional de Crisis (EGIC)
- Equipo de Soporte Institucional de Incidentes (ESII)
- Equipo de Respuesta a Crisis (ERC)

2.1.2.1. Equipo de Gestión Institucional de Crisis (EGIC)

El EGIC es el cuerpo encargado de la toma de decisiones, en el nivel institucional, para responder a incidentes que amenazan con convertirse en una crisis para la Institución.

Por lo general, el EGIC participará sólo en aquellos incidentes relativamente poco frecuentes que amenazan con tener un impacto negativo sustancial e inmediato en la salud y la seguridad de Ministerio del Trabajo, y también en el entorno, la marca, la imagen, el valor para los accionistas o la reputación de la Institución.

El enfoque principal del EGIC es de gestión y coordinación. El EGIC gestionará las estrategias adecuadas para ocuparse de las consecuencias corporativas y para resolver todos los problemas Institucionales que surjan como resultado del incidente.

Este equipo tiene autoridad para hacer cumplir la política corporativa y comprometer los principales activos Institucionales en respuesta a una posible crisis.

PERSONA	ROL
Delegado del Equipo de Gestión de Continuidad	Presidente del EGIC
Delegado del Equipo de Gestión de Continuidad	Gerente del EGIC
Delegados del Equipo de Gestión de Continuidad según sea necesario	Miembros del EGIC
Delegados del Equipo de Gestión de Continuidad según sea necesario	Soporte del EGIC



2.1.2.2. Equipo de Soporte Institucional de Incidentes (ESII)

El Equipo de Soporte Institucional de Incidentes es el equipo de nivel institucional, responsable de garantizar que las unidades y las divisiones cuenten con los mejores recursos disponibles, necesarios para gestionar un incidente con eficacia.

Luego de la activación, el ESII no sólo proporcionará el mecanismo para identificar los problemas estratégicos, sino que también actuará como un intermediario entre el equipo de nivel ejecutivo

PERSONA	ROL
Delegado del Equipo de Gestión de la Continuidad	Presidente del ESII
Delegado del Equipo de Gestión de la Continuidad	Gerente de ESII
Delegado de la Dirección de Comunicaciones	Miembro del ESII – Comunicaciones
Delegado de la Dirección de Talento Humano	Miembro del ESII – Talento Humano
Delegado de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Miembro del ESII – Tecnología
Otros delegados según sea necesario	Personal de soporte del ESII

2.1.2.3. Equipo de Respuesta a Crisis (ERC)

El Equipo de Respuesta a Crisis (ERC) es responsable de brindar una respuesta táctica e inmediata en el lugar de los hechos ante emergencias o incidentes. Puede haber más de un Equipo de Respuesta a Crisis de Ministerio del Trabajo en una unidad o en un sitio.

El ERC responde ante emergencias de incendios, de seguridad o médicas) o de un equipo de respuesta funcional (por ejemplo, el equipo de respuesta de TI).

- Edificio Central Torrezul:

PERSONA	ROL
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Operaciones de TIC's
Delegado del Equipo de Gestión de Crisis	Jefe de respuesta a crisis en edificio central Torrezul



Brigadistas de primeros auxilios	Responsables de primeros auxilios
Brigadistas de evacuación	Responsables de evacuación
Brigadistas de seguridad	Responsables de seguridad
Jefe de seguridad del edificio	Jefe de seguridad física

- Direcciones Regionales:

PERSONA	ROL
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Operaciones de TIC's
Director Regional de Trabajo y Servicio Público	Jefe de respuesta a crisis en regionales
Brigadistas de primeros auxilios	Responsables de primeros auxilios
Brigadistas de evacuación	Responsables de evacuación
Brigadistas de seguridad	Responsables de seguridad
Jefe de seguridad del edificio	Jefe de seguridad física

- Delegaciones Provinciales:

PERSONA	ROL
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Operaciones de TIC's
Director de Delegación de Trabajo y Servicio Público	Jefe de respuesta a crisis en delegaciones
Brigadistas de primeros auxilios	Responsables de primeros auxilios
Brigadistas de evacuación	Responsables de evacuación
Brigadistas de seguridad	Responsables de seguridad
Jefe de seguridad del edificio	Jefe de seguridad física



- Puntos de Atención

PERSONA	ROL
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Operaciones de TIC's
Encargado de punto de atención	Jefe de respuesta a crisis en puntos de atención
Brigadistas de primeros auxilios	Responsables de primeros auxilios
Brigadistas de evacuación	Responsables de evacuación
Brigadistas de seguridad	Responsables de seguridad
Jefe de seguridad del edificio	Jefe de seguridad física

3. Plan Global de Gestión de Crisis

Este Plan se usa para administrar todo tipo de crisis que puedan afectar a los procesos del Ministerio del Trabajo. Ver plan detallado [PLAN_GLOBAL_GESTIÓN_CRISIS_v1.pdf](#)

4. Plan de Respuesta a Crisis

Este plan está dirigido a eventos mayores que afecten la operación de los procesos de negocio del Ministerio del Trabajo.

Se incluye a todas las oficinas y puntos de atención del Ministerio del Trabajo a nivel nacional y los responsables de su ejecución es el Equipo de Respuesta de Crisis de cada ubicación.

Para cada una de las potenciales emergencias se define las acciones de respuesta y los requisitos de los servicios de emergencia necesarios. Ver plan detallado [Plan_Respuesta_Crisis_MDT_v4.pdf](#)



5. Plan de Centro de Operación de Emergencias Institucional (COE)

Es una guía para la operación de los Centros de Operación de Emergencias, cuando por algún evento mayor se pierde uno de los edificios del Ministerio del Trabajo. Ver plan detallado [Plan_Centro_Operaciones_Emergencia_v1.pdf](#)

6. Plan de Comunicación de Crisis

Describe el proceso de comunicación que debe ejecutar el Ministerio del Trabajo en caso de una crisis que afecta a sus procesos y servicios. Ver plan detallado [PLAN_COMUNICACION_CRISIS_MDT.pdf](#)

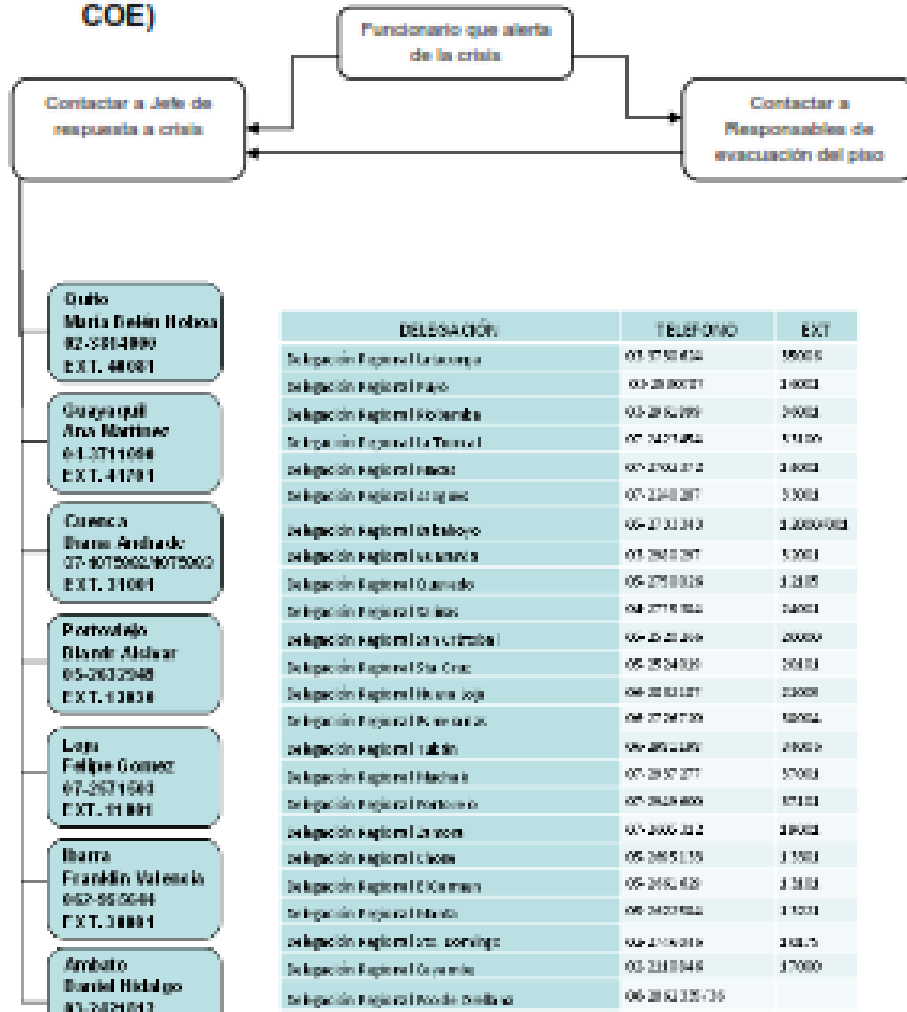
7. Plan de Contingencia Operativa

Este plan incluye las acciones que los funcionarios que atienden a los usuarios deben realizar en caso de un evento que interrumpa uno o más sistemas informáticos de procesos críticos. Ver plan detallado [Plan de Contingencia_v2.pdf](#)

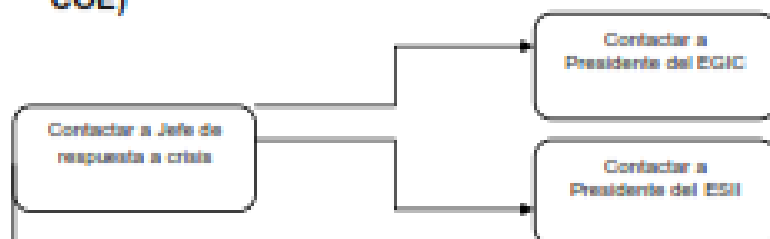
8. Arbol de llamadas



8.1. Árbol de llamadas (en caso de crisis sin activación del COE)



8.2. Árbol de llamadas (en caso de crisis con activación del COE)

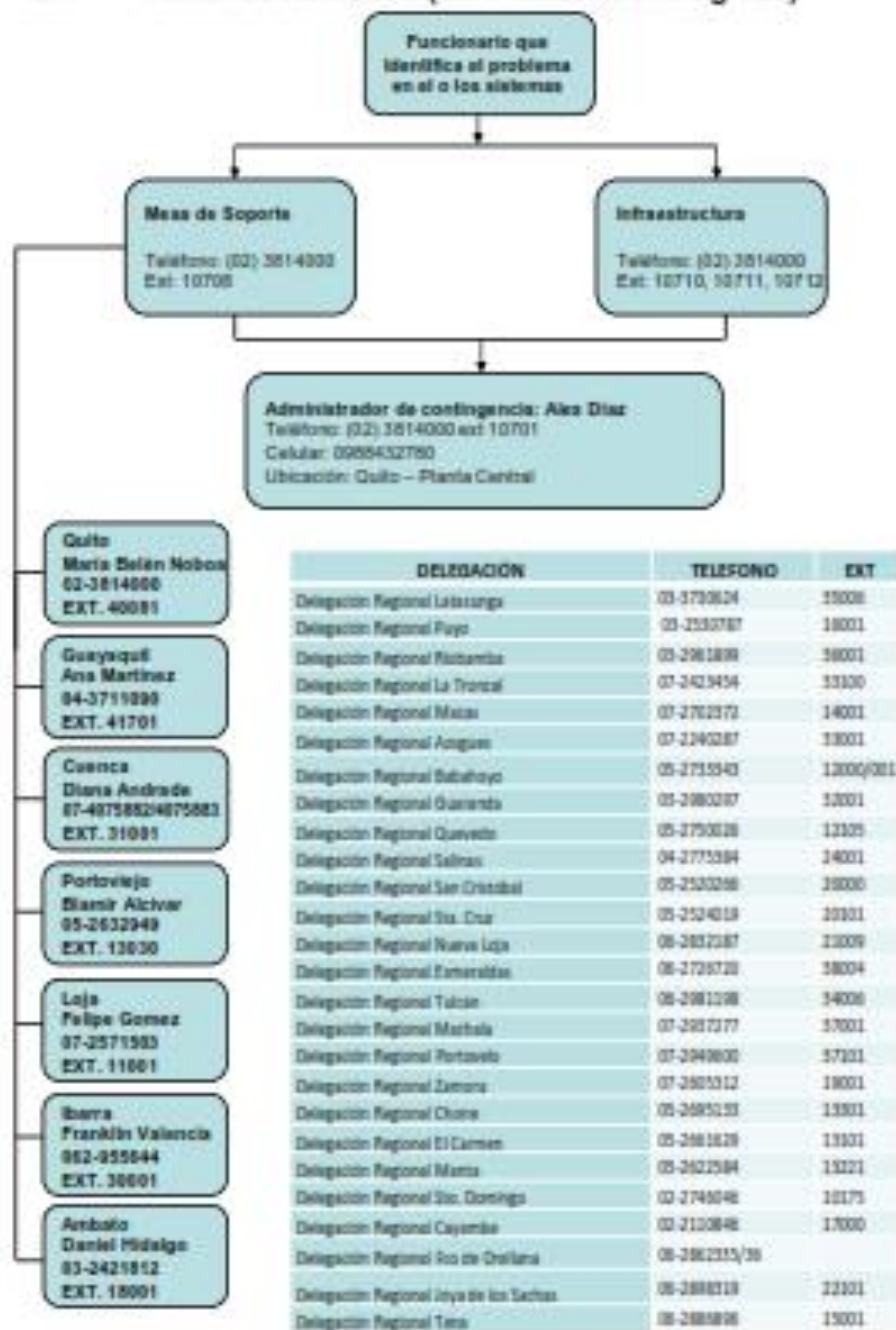


Quito Maria Belén Hobos 02-3814000 EXT. 40001
Guayaquil Ana Martínez 04-3711090 EXT. 41701
Cuenca Diana Andrade 07-4075882-4175883 EXT. 31001
Pastaza Blair Alvear 05-2632949 EXT. 13000
Laja Felipe Gomez 07-2571500 EXT. 11001
Baños Franklin Valencia 062-965644 EXT. 30001
Ambato Daniel Hidalgo 03-2481812

DELEGACIÓN	TELÉFONO	EXT
Delegación Regional Azuay	09-3730404	35006
Delegación Regional Puyo	09-2530707	1.6001
Delegación Regional Babahoyo	09-2641098	3.6001
Delegación Regional La Troncal	07-2423484	93000
Delegación Regional Urcubamba	07-2702372	1.4001
Delegación Regional Loja	07-2340187	3.0001
Delegación Regional Imbabura	08-2733343	1.2000/300
Delegación Regional Cotacachi	09-2610287	3.2001
Delegación Regional Quevedo	05-2750606	1.2005
Delegación Regional Galeras	04-2775364	2.0001
Delegación Regional San Cristóbal	08-2520289	20000
Delegación Regional Sta. Cruz	09-2524019	20001
Delegación Regional Manabí	09-2632387	21.008
Delegación Regional Esmeraldas	09-2726720	30004
Delegación Regional Tulcan	09-2601398	3.0006
Delegación Regional Esmeraldas	07-2637277	37001
Delegación Regional Portoviejo	07-2648600	37301
Delegación Regional Zaruma	07-2608312	1.0001
Delegación Regional Chimbo	08-2695113	1.3001
Delegación Regional El Carmen	08-2681628	1.3001
Delegación Regional Manta	09-2621504	1.3021
Delegación Regional Sto. Domingo	02-2746046	1.0175
Delegación Regional Cayambe	02-2110446	1.7000
Delegación Regional Tumbucay	09-2642388/39	



8.3. Arbol de llamadas (solo fallas tecnológicas)





9. Plan de Recuperación

Una vez decretada la emergencia e iniciado en período de contingencia, es necesario establecer el plan de recuperación, el cual se basa en los siguientes escenarios:

- Pérdida parcial de edificios / puntos de atención
- Pérdida total de edificios / puntos de atención
- Pérdida parcial de equipos
- Pérdida total de equipos
- Pérdida parcial de Data Center físico
- Pérdida total de Data Center físico
- Pérdida parcial de Data Center virtual
- Pérdida total de Data Center virtual

Las actividades de recuperación de los escenarios propuestos estarán a cargo del Equipo de Gestión de Continuidad y del Equipo de Gestión Institucional de Crisis.

Centros de operaciones alternos: Mientras se mantiene el período de contingencia ante los escenarios descritos, se deberá encontrar activado el centro de operaciones alterno según la ubicación geográfica:

a. En la ciudad de Quito:

- En caso de no contar con el edificio Torrezul, se trasladarán sus operaciones al edificio Géminis;
- En caso de indisponibilidad del edificio Géminis se trasladarán las operaciones al edificio Torrezul.
- En caso de no contar con alguno de los puntos de atención focalizada (Granados, Legarda, Sur), sus operaciones se trasladarán al edificio más cercano sea Torrezul (al norte) o Géminis (centro).

b. En las provincias:

- En caso de indisponibilidad de los edificios de Regionales o Delegaciones, se trasladará sus operaciones a los edificios del SECAP.



- o En caso de indisponibilidad de los puntos de atención focalizada, se trasladarán a los edificios de su Regional o Delegaciones.

9.1. Plan en caso de Pérdida parcial de edificios / puntos de atención

- **Acciones a realizar:**
 - a) Evaluar el daño del edificio o punto de atención
 - b) Elaborar el estudio técnico para la reparación del edificio o punto de atención
 - c) Elaborar el presupuesto para la reparación del edificio o punto de atención
 - d) Gestionar la asignación presupuestaria para financiar el costo presupuestado de la reparación del edificio o punto de atención
 - e) Elaborar los TDR's para la contratación de la reparación del edificio o punto de atención
 - f) Contratar la reparación del edificio o punto de atención
 - g) El administrador del contrato deberá gestionar todo el proceso de la contratación hasta su cierre.

- **Inicio del plan:** Inmediato luego de declarada la emergencia e iniciado el período de contingencia

- **Duración del periodo de plan de recuperación:** máximo 6 meses (hasta la entrega a conformidad del edificio / punto de atención reparado)

9.2. Plan en caso de Pérdida total de edificios / puntos de atención

- **Acciones a realizar:**
 - a) Evaluar el daño del edificio o punto de atención.
 - b) Elaborar el estudio técnico para la reposición del edificio o punto de atención.
 - c) Elaborar el presupuesto para la reposición del edificio o punto de atención.
 - d) Gestionar la asignación presupuestaria para financiar el costo presupuestado de la reposición del edificio o punto de atención.
 - e) Elaborar los TDR's para la contratación de la reposición (construcción o renta) del edificio o punto de atención
 - f) Contratar la reposición (construcción o renta) del edificio o punto de atención



- g) El administrador del contrato deberá gestionar todo el proceso de la contratación hasta su cierre.
- **Inicio del plan:** Inmediato luego de declarada la emergencia e iniciado el periodo de contingencia
- **Duración del periodo de plan de recuperación:**
 - **En caso de reposición via construcción** máximo 1 año (hasta la entrega a conformidad del edificio / punto de atención nuevo)
 - **En caso de reposición por otra via distinta a la de construcción** máximo 6 meses (hasta la entrega a conformidad del edificio / punto de atención nuevo)

9.3. Plan en caso de Pérdida parcial de equipos

- **Acciones a realizar:**
 - a) Evaluar la pérdida de los equipos
 - b) Elaborar el estudio técnico para la reposición de los equipos
 - c) Elaborar el presupuesto para la reposición de los equipos
 - d) Gestionar la asignación presupuestaria para financiar el costo presupuestado de la r reposición de los equipos
 - e) Elaborar los TDR's para la contratación de la r reposición de los equipos
 - f) Contratar la reposición de los equipos
 - g) El administrador del contrato deberá gestionar todo el proceso de la contratación hasta su cierre.
- **Inicio del plan:** Inmediato luego de declarada la emergencia e iniciado el periodo de contingencia
- **Duración del periodo de plan de recuperación:** máximo 3 meses (hasta la entrega a conformidad de los equipos)

9.4. Plan en caso de Pérdida total de equipos

- **Acciones a realizar:**
 - a) Evaluar la pérdida de los equipos
 - b) Elaborar el estudio técnico para la reposición de los equipos
 - c) Elaborar el presupuesto para la reposición de los equipos
 - d) Gestionar la asignación presupuestaria para financiar el costo presupuestado de la r reposición de los equipos



- e) Elaborar los TDR's para la contratación de la reposición de los equipos
- f) Contratar la reposición de los equipos
- g) El administrador del contrato deberá gestionar todo el proceso de la contratación hasta su cierre.

- **Inicio del plan:** Inmediato luego de declarada la emergencia e iniciado el período de contingencia
- **Duración del período de plan de recuperación:**
 - **Si no implica reposición total de edificio:** máximo 3 meses (hasta la entrega a conformidad de los equipos)
 - **Si implica reposición total de edificio por construcción:** máximo 1 año
 - **Si implica reposición total de edificio por otra vía diferente a construcción:** máximo 6 meses

9.5. Plan en caso de Pérdida parcial de Data Center Físico

Nota importante: La reposición del Data Center Físico puede ser por dos mecanismos:

- Reposición del Data Center en modalidad física
- Reposición del Data Center en modalidad virtual (cloud)

- **Acciones a realizar:**
 - a) Evaluar la pérdida del Data Center Físico
 - b) Elaborar el estudio técnico para la reposición del Data Center Físico
 - c) Elaborar el presupuesto para la reposición del Data Center Físico
 - d) Gestionar la asignación presupuestaria para financiar el costo presupuestado de la r reposición del Data Center Físico
 - e) Elaborar los TDR's para la contratación de la reposición del Data Center Físico
 - f) Contratar la reposición del Data Center Físico
 - g) El administrador del contrato deberá gestionar todo el proceso de la contratación hasta su cierre.

- **Inicio del plan:** Inmediato luego de declarada la emergencia e iniciado el período de contingencia



- **Duración del periodo de plan de recuperación:** máximo 3 meses (hasta la entrega a conformidad de los equipos)

9.6. Plan en caso de Pérdida total de Data Center Físico

Nota importante: La reposición del Data Center Físico puede ser por dos mecanismos:

- Reposición del Data Center en modalidad física
Reposición del Data Center en modalidad virtual (cloud)
- **Acciones a realizar:**
 - a) Evaluar la pérdida del Data Center Físico
 - b) Elaborar el estudio técnico para la reposición del Data Center Físico
 - c) Elaborar el presupuesto para la reposición del Data Center Físico
 - d) Gestionar la asignación presupuestaria para financiar el costo presupuestado de la reposición del Data Center Físico
 - e) Elaborar los TDR's para la contratación de la reposición del Data Center Físico
 - f) Contratar la reposición del Data Center Físico
 - g) El administrador del contrato deberá gestionar todo el proceso de la contratación hasta su cierre.
- **Inicio del plan:** Inmediato luego de declarada la emergencia e iniciado el periodo de contingencia
- **Duración del periodo de plan de recuperación:** máximo 3 meses (hasta la entrega a conformidad de los equipos)

9.7. Plan en caso de Pérdida parcial de Data Center Virtual

- **Acciones a realizar:**
 - a) El administrador del contrato de Data Center Virtual deberá realizar las acciones correspondientes para que el proveedor subsane la pérdida según los SLA's contratados.
- **Inicio del plan:** Inmediato luego de declarada la emergencia e iniciado el periodo de contingencia
- **Duración del periodo de plan de recuperación:** máximo 1 semana



9.8. Plan en caso de Pérdida total de Data Center Virtual

- **Acciones a realizar:**
 - a) El administrador del contrato de Data Center Virtual deberá realizar las acciones correspondientes para que el proveedor subsane la pérdida según los SLA's contratados
- **Inicio del plan:** Inmediato luego de declarada la emergencia e iniciado el período de contingencia
- **Duración del periodo de plan de recuperación:** máximo 1 mes.

9.9. Fin de la Etapa de Recuperación:

Una vez que se han finalizado a conformidad las actividades de recuperación descritas para los escenarios, el Director de Continuidad Institucional y el Presidente del EGIC comunicarán oficialmente el final de la Contingencia y la plena y normal operatividad del negocio.

De igual forma generarán un informe conjunto de evaluación del proceso de recuperación para que sea evaluado, y de ser el caso se realicen las acciones correspondientes a corregir posibles fallas detectadas o mejorar procesos encaminados a hacer más eficiente el plan y su ejecución.

10. Pruebas del Plan de Continuidad del Negocio.

El Plan de Continuidad deberá ser probado periódicamente para evaluar la capacidad de respuesta ante incidentes de interrupción verificando los tiempos de respuesta, validez de los procedimientos y planes, y la capacidad de los responsables. Los resultados obtenidos permitirán actualizar y mantener los planes.

Para la ejecución de las pruebas se deben considerar las siguientes definiciones:

9.1. Tipos y periodicidad de las Pruebas

Obligatoriamente se deben realizar las siguientes pruebas del Plan de Continuidad:

9.1.1. Pruebas de Validez

Consiste en revisar el Plan de Continuidad en su totalidad y discutirlo, para evidenciar la validez del mismo frente a la realidad institucional.

Estas pruebas se deben ejecutar semestralmente.

9.1.2. Pruebas de Simulación

Consiste en probar el Plan de Continuidad en uno varios escenarios específicos.

Estas pruebas deben realizarse trimestralmente.

9.1.3. Pruebas de Actividades Críticas

Consiste en probar el Plan de Continuidad para una o varias actividades consideradas críticas en un escenario controlado sin poner en peligro la operación de los servicios productivos.

Estas pruebas deben realizarse trimestralmente.

9.1.4. Prueba Completa

Consiste en realizar un simulacro de interrupción real para aplicar el Plan de Continuidad.

Esta prueba se debe ejecutar al menos una vez al año.

11. Auditorías

Se deben realizar auditorías internas y externas para lo que se debe identificar: el tipo y alcance de las mismas, como resultado se emitirá un Informe de Recomendaciones y deberá generarse un Plan de medidas Correctivas para implementar dichas recomendaciones.

Las auditorías se realizarán una vez al año obligatoriamente.

12. Mantenimiento y revisión de los planes

El Plan de Continuidad del Negocio debe ser revisado y modificado de forma semestral, o cuando existieran cambios en los procesos del negocio, en sus activos o en su infraestructura tecnológica.

El Plan de Continuidad del Negocio Institucional se debe revisar y actualizar de forma obligatoria al menos una vez al año (enero), para lo cual se deben ejecutar las siguientes acciones:

Realizar la actualización del Análisis de Impacto al Negocio.

- Realizar la actualización del Análisis de Riesgos.



- Convocar a los responsables de cada uno de los procesos institucionales y al Equipo de Gestión de Crisis a la reunión de revisión del Plan de Continuidad del Negocio
- Revisar y modificar la Política de Continuidad Institucional
- Revisar y modificar los planes asociados al Plan de Continuidad del negocio.
- Revisar y modificar el Plan de Continuidad del Negocio
- Aprobar el Plan de Continuidad del Negocio, la política y los planes asociados.
- Realizar la socialización del Plan de Continuidad del Negocio, la política y los planes asociados actualizados.

Anexo 11: Plan Global de Gestión de Crisis



PLAN GLOBAL DE GESTIÓN DE CRISIS DEL MINISTERIO DEL TRABAJO

CONTROL HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Creación	15/03/2016



Contenido

1. ALCANCE	3
1.1. DEFINICIONES CLAVE	3
1.2. RIESGOS Y VULNERABILIDADES	4
2. ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE CRISIS	4
2.1. ESTRUCTURA GENERAL DE RESPUESTA	4
2.2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS EQUIPOS	5
2.2.1.1. ORGANIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE RESPUESTA A CRISIS	6
2.2.2. EQUIPO DE SOPORTE INSTITUCIONAL ANTE INCIDENTES	8
2.2.2.1. PERTENENCIA AL ESII	9
2.2.2.2. PRESIDENTE DEL ESII	10
2.2.2.3. GERENTE DEL ESII	10
2.2.2.4. MIEMBROS DEL ESII	11
2.2.2.5. PERSONAL DE SOPORTE DEL ESII	12
2.2.3. EQUIPO DE GESTION INSTITUCIONAL DE CRISIS (EGIC)	12
2.2.3.1. PRESIDENTE DEL EGIC	13
2.2.3.2. GERENTE DEL EGIC	13
2.2.3.3. MIEMBROS DEL EGIC	14
2.2.3.4. EQUIPO DE SOPORTE DEL EGIC	14
3. NOTIFICACIONES E INVESTIGACIONES	13
3.1. NOTIFICACIONES	13
3.1.1. NOTIFICACIÓN INICIAL	16
3.1.2. NOTIFICACIÓN AL ESII	17
3.1.3. NOTIFICACIÓN DE PROBLEMAS EMERGENTES	17
3.2. INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES	18
4. CONCEPTO DE LAS OPERACIONES	19
4.1. OPERACIONES DEL ESII Y DEL EGIC	19
4.1.1.1. ACTIVACIÓN DEL ESII	20
4.1.2. ACTIVACIÓN DEL EGIC	22
4.2. COORDINACIÓN DE LAS REUNIONES DEL ESII Y DEL EGIC	23
4.3. REUNIONES Y UBICACIONES DE LOS EQUIPOS	24



4.4. HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE CRISIS DE LOS EQUIPOS.....	24
4.4.1. INFORME DE INCIDENTES	24
4.4.2. SEGUIMIENTO DE PROBLEMAS	25
4.4.3. ESTADO DE LAS ACTIVIDADES	25
4.4.4. ANALISIS DE IMPACTO ADVERSO	25
4.5. DESACTIVACIÓN DEL EGICY DEL ESII	26
4.6. REVISIONES POSTERIORES AL INCIDENTE	27
5. PROGRAMA INSTITUCIONAL DE PREPARACIÓN DEL MINISTERIO DEL TRABAJO: MANTENIMIENTO DEL PLAN, CAPACITACIÓN Y PRÁCTICA	27
5.1. MANTENIMIENTO DEL PLAN	27
5.2. REUNIONES ORDINARIAS DE LOS EQUIPOS	28
5.2.1. REUNIONES DEL EGIC	28
5.2.2. REUNIONES DEL ESII.....	28
5.3. CAPACITACIÓN.....	29
5.3.1. CAPACITACIÓN DEL EGIC	29
5.3.2. CAPACITACIÓN DEL ESII	29
5.4. PRÁCTICA.....	29

1. ALCANCE

Este Plan se aplica a los negocios de Ministerio del Trabajo y a las posibles crisis que puedan afectar a la institución. El grado de participación de Ministerio del Trabajo en un incidente estará guiado por la posible exposición a la Institución.

1.1. DEFINICIONES CLAVE

Las crisis se originan a partir de uno de los tres puntos iniciales. Éstos pueden describirse como incidentes asociados con un problema emergente, algún tipo de interrupción comercial o una emergencia.



Para este Plan y el proceso general de gestión de crisis, son importantes las siguientes definiciones, que se utilizarán uniformemente en todo el Plan y en toda la Institución.

- **Interrupción:** La interrupción de un proceso, servicios y/o entrega al punto que dañe la estabilidad del negocio.
- **Emergencia:** Toda situación, real o inminente, que ponga en peligro la seguridad, la integridad y el bienestar de los funcionarios, clientes, visitantes y propiedad de Ministerio del Trabajo, además del medioambiente.
- **Problemas emergentes:** Un problema o una serie de incidentes aparentemente inconexos que pueden generar noticias negativas o dañar la reputación si se hacen públicos y que puedan tener como resultado multas, resarcimiento por daños y perjuicios, gastos no calculados en el presupuesto y otros costos (por ejemplo, defectos del producto, fallos de diseño, ética comercial) que superen la cantidad determinada previamente.
- **Incidente:** Un suceso, una serie de sucesos o un conjunto de circunstancias que interrumpen los procedimientos operativos normales.
- **Crisis:** Un suceso extraordinario que puede poner en peligro la vida de los funcionarios, interrumpir las operaciones o afectar gravemente la solidez financiera o la imagen pública de la Institución.

1.2. RIESGOS Y VULNERABILIDADES

Un objetivo importante de este Plan Global de Gestión de Crisis es evitar que un incidente se convierta en una crisis, independientemente de la naturaleza del riesgo o de su ubicación geográfica. Al reconocer que los riesgos y las vulnerabilidades que enfrenta Ministerio del Trabajo cambian constantemente, este Plan define un proceso universal que puede aplicarse a cualquier riesgo o vulnerabilidad.

2. ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE CRISIS

2.1. ESTRUCTURA GENERAL DE RESPUESTA

Un gran porcentaje de todos los incidentes se manejará en el nivel de respuesta a incidentes. Sin embargo, el pequeño porcentaje restante necesitará la activación



de a estructura de respuesta a la gestión de crisis y la participación de la dirección ejecutiva. La estructura de gestión de crisis en niveles que se muestra a continuación define la manera en que Ministerio del Trabajo integrará y aumentará los esfuerzos de gestión de crisis en la Institución.

La estructura de gestión de crisis de Ministerio del Trabajo tiene tres niveles funcionales:

- Respuesta a incidentes,
- Soporte institucional ante incidentes y
- Gestión institucional de crisis.

Esta sección del Plan describe las funciones y las responsabilidades de los equipos en cada nivel funcional dentro de la organización.

Las actividades de respuesta a incidentes abordan las necesidades inmediatas en el lugar que surgen durante un incidente. La función principal de Respuesta a incidentes es táctica, e incluye la respuesta inicial ante emergencias y todos los requisitos de respuesta inmediata en el lugar afectado, de acuerdo con los planes, procedimientos y procesos establecidos de Respuesta a incidentes. Soporte institucional ante incidentes es la respuesta operativa que se lleva a cabo para proporcionar recursos institucionales adicionales y asistencia para la gestión de un incidente, en todas las áreas funcionales. Si el incidente afecta a varios sitios, divisiones o regiones geográficas, el nivel Soporte institucional ante incidentes coordinará los esfuerzos generales de respuesta.

Gestión institucional de crisis está compuesta por la respuesta estratégica de la Institución a una posible crisis. Las consecuencias estratégicas y a largo plazo de un incidente son el foco principal de la función Gestión institucional de crisis.

2.2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS EQUIPOS

Cada uno de los tres niveles funcionales arriba mencionados es implementado por un equipo de respuesta. Los tres equipos de respuesta son los siguientes:

- **Equipo de Respuesta a Crisis - ERC**
- Equipo de Soporte Institucional ante Incidentes - ESII
- Equipo de Gestión Institucional de Crisis - EGIC

2.2.1. EQUIPO DE RESPUESTA A CRISIS

El Equipo de Respuesta a Crisis (ERC) es responsable de brindar una respuesta táctica e inmediata en el lugar de los hechos ante emergencias o incidentes. Puede haber más de un Equipo de Respuesta a Crisis de Ministerio del Trabajo en una unidad o en un sitio.



El ERC responde ante emergencias de incendios, de seguridad o médicas) o de un equipo de respuesta funcional (por ejemplo, el equipo de respuesta de TI).

La cantidad de miembros y la composición de los equipos de respuesta a crisis varará según el tamaño y la complejidad de la unidad, y también según los posibles riesgos que podrían afectar a la unidad.

Las responsabilidades del ERC son las siguientes:

- Proporcionar una respuesta inmediata ante emergencias.
- Llevar a cabo la evaluación de los incidentes y determinar los recursos que son necesarios.
- Notificar al Equipo de Soporte Institucional ante incidentes sobre la base de los umbrales de notificación.
- Mitigar la situación de emergencia.
- Implementar planes de continuidad comercial o de retirada de productos.
- Restaurar las operaciones normales.
- Comunicarse con las partes afectadas y necesarias.
- Coordinar las comunicaciones públicas con el Departamento de Comunicaciones Corporativas.
- Gestionar la respuesta y la recuperación en el lugar.
- Garantizar que las actividades de respuesta en el lugar sean adecuadas.

El Equipo de Respuesta a Crisis responderán de acuerdo con los planes establecidos de respuesta ante emergencias o con los planes y procedimientos para contingencias de otras unidades que ya estén implementados. Estos planes de respuesta ante emergencias de las unidades son documentos separados que se coordinarán e integrarán con este Plan Global de Gestión de Crisis, pero que no forman parte de él.

2.2.1.1. ORGANIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE RESPUESTA A CRISIS

- Edificio Central Torrezul:

PERSONA	ROL
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Operaciones de TIC's
Delegado del Equipo de Gestión de Crisis	Jefe de respuesta a crisis en edificio central Torrezul
Brigadistas de primeros auxilios	Responsables de primeros auxilios



Brigadistas de evacuación	Responsables de evacuación
Brigadistas de seguridad	Responsables de seguridad
Jefe de seguridad del edificio	Jefe de seguridad física

- **Direcciones Regionales:**

PERSONA	ROL
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Operaciones de TIC's
Director Regional de Trabajo y Servicio Público	Jefe de respuesta a crisis en regionales
Brigadistas de primeros auxilios	Responsables de primeros auxilios
Brigadistas de evacuación	Responsables de evacuación
Brigadistas de seguridad	Responsables de seguridad
Jefe de seguridad del edificio	Jefe de seguridad física

- **Delegaciones Provinciales:**

PERSONA	ROL
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Operaciones de TIC's
Director de Delegación de Trabajo y Servicio Público	Jefe de respuesta a crisis en delegaciones
Brigadistas de primeros auxilios	Responsables de primeros auxilios
Brigadistas de evacuación	Responsables de evacuación
Brigadistas de seguridad	Responsables de seguridad
Jefe de seguridad del edificio	Jefe de seguridad física

- **Puntos de Atención**



PERSONA	ROL
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Operaciones de TIC's
Encargado de punto de atención	Jefe de respuesta a crisis en puntos de atención
Brigadistas de primeros auxilios	Responsables de primeros auxilios
Brigadistas de evacuación	Responsables de evacuación
Brigadistas de seguridad	Responsables de seguridad
Jefe de seguridad del edificio	Jefe de seguridad física

2.2.2. EQUIPO DE SOPORTE INSTITUCIONAL ANTE INCIDENTES

La función de soporte ante incidentes será llevada a cabo por el Equipo de Soporte Institucional ante Incidentes (ESII).

El Equipo de Soporte Institucional de Incidentes es el equipo de nivel institucional, responsable de garantizar que las unidades y las divisiones cuenten con los mejores recursos disponibles, necesarios para gestionar un incidente con eficacia.

Luego de la activación, el ESII no sólo proporcionará el mecanismo para identificar los problemas estratégicos, sino que también actuará como un intermediario entre el equipo de nivel ejecutivo.

Equipo de Gestión Institucional de Crisis y los Equipos de Respuesta a Crisis.

El ESII ofrece recursos, como personal, instalaciones, financiación, vehículos, equipos o suministros que no están disponibles para los Equipos de Respuesta a Crisis.

Generalmente, el ESII opera desde una ubicación central, pero es posible que algunos miembros del ESII sean enviados a la unidad o al sitio, según la naturaleza del incidente.



Cuando un incidente afecte a varias divisiones o unidades, el ESII decidirá el orden de prioridad de las necesidades y actuará como un centro de intercambio de información para toda la información disponible relacionada con el incidente.

El ESII reunirá, verificará y divulgará la información sobre el incidente, con las contribuciones realizadas por los Equipos de Respuesta a Crisis pertinentes.

La función del ESII es reducir las demandas de información que tienen los Equipos de Respuesta a Crisis que participan en la respuesta. También proporciona un mecanismo para garantizar que se comprendan los hechos comunes sobre el incidente y que todos los equipos de respuesta y la dirección de Ministerio del Trabajo que compartan la información y las acciones de respuesta oportunamente.

Las responsabilidades del Equipo de Soporte Institucional ante Incidentes son:

- Brindar los mejores recursos disponibles o la pericia técnica de la Institución al ERC.
- Coordinar las actividades de respuesta de los departamentos funcionales.
- Brindar un centro de intercambio de información para toda la información sobre el incidente.
- Evaluar y pronosticar las consecuencias corporativas que podría tener el incidente para Ministerio del Trabajo.
- Definir las necesidades de comunicación que se encuentren fuera del alcance del plan de comunicación de incidentes.
- Apoyar la respuesta a incidentes, incluida la retirada de productos, la continuidad comercial, la reanudación y la recuperación.
- Gestionar los problemas que excedan la autoridad del ERC.
- Obtener información para los problemas planteados por la dirección ejecutiva y hacer aportes con relación a ellos.
- Identificar e intensificar los temas estratégicos con el EGIC.
- Coordinar la implementación de estrategias aprobadas por el EGIC.

2.2.2.1. PERTENENCIA AL ESII

Los miembros principales del ESII son líderes funcionales específicos dentro de la Institución, como se muestra en el cuadro de composición del equipo. Las unidades de negocio afectadas serán presentadas ante el ESII como miembros ad hoc una vez que se active el ESII

COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE SOPORTE INSTITUCIONAL ANTE INCIDENTES (ESII)

La estructura del equipo se ha definido de la siguiente forma:



PERSONA	ROL
Delegado del Equipo de Gestión de la Continuidad	Presidente del ESII
Delegado del Equipo de Gestión de la Continuidad	Gerente de ESII
Delegado de la Dirección de Comunicaciones	Miembro del ESII – Comunicaciones
Delegado de la Dirección de Talento Humano	Miembro del ESII – Talento Humano
Delegado de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Miembro del ESII – Tecnología
Otros delegados según sea necesario	Personal de soporte del ESII

2.2.2.2. PRESIDENTE DEL ESII

El Presidente del ESII proporciona un liderazgo general y dirige las actividades del ESII y sus responsabilidades son:

- Evaluar el Informe Inicial de un Incidente tras consultar con los miembros del ESII y el líder del ERC.
- Proporcionar actualizaciones periódicas al Presidente del EGIC, según corresponda.
- Llevar a cabo reuniones y actividades del ESII.
- Actuar como punto de contacto oficial con los Equipos de Respuesta a Crisis y con el EGIC.
- Autorizar actividades, comunicaciones y equipos de respuesta que puedan ser necesarios para brindar apoyo en el incidente o a los Equipos de respuesta a crisis.
- Recomendar la activación del EGIC.
- Designar a los miembros ad hoc del ESII para el incidente.
- Tomar la decisión de desactivar el ESII.
- Establecer el proceso y el cuerpo de revisión posterior al incidente una vez finalizado el incidente.
- Participar en la capacitación y en los ejercicios de gestión de crisis.

2.2.2.3. GERENTE DEL ESII

El Gerente del ESII realiza la coordinación general de la reunión del ESII, y también su activación y el proceso de toma de decisiones.



Las tareas del Gerente del ESII son las siguientes:

- Garantizar que se contacte y se congregue a todos los miembros del ESII para la convocación o la activación.
- Asegurar que se anuncien todas las cuestiones de respuesta en el formulario de seguimiento de problemas, como fueron identificadas por el ESII durante la activación, y que se realice el seguimiento.
- Garantizar que todas las actividades y comunicaciones de gestión de crisis sean coherentes con las políticas de la Institución y con las reglamentaciones gubernamentales.
- Asegurar que las políticas y los procedimientos del ESII estén claramente definidos y que los miembros del equipo reciban capacitación.
- Garantizar que los nuevos miembros del ESII reciban capacitación sobre las funciones y las responsabilidades del equipo.
- Llevar una lista con todos los contactos clave.
- Coordinar y divulgar el cronograma de reuniones en curso del ESII.

2.2.2.4. MIEMBROS DEL ESII

Los miembros del ESII cumplen dos funciones principales:

- (1) Como parte del equipo que toma decisiones, evalúan las consecuencias generales del incidente y
- (2) representan a sus respectivas áreas corporativas funcionales en respuesta al incidente.

Las tareas de los miembros del ESII son las siguientes:

- Dar prioridad a las responsabilidades del ESII de acuerdo con las responsabilidades funcionales diarias, como lo determina el Presidente del ESII.
- Familiarizarse con las funciones individuales, las responsabilidades y los procedimientos generales del ESII.
- Contribuir con la pericia y los antecedentes funcionales a los esfuerzos de respuesta.
- Llevar a cabo investigaciones, reunir información y realizar otras tareas, según las asigne el Presidente del ESII.
- Designar a un sustituto para cubrir responsabilidades funcionales de las operaciones diarias al mismo tiempo que actúan en el ESII activado.
- Participar, según corresponda, en el proceso de revisión posterior al incidente con el Presidente del ESII.
- Participar en la capacitación y en los ejercicios de gestión de crisis.
- Según el tipo de incidente y a criterio del Presidente del ESII, pueden presentarse al ESII los miembros ad hoc para el periodo que dure el incidente.



2.2.2.5. PERSONAL DE SOPORTE DEL ESII

Deben nombrarse dos o tres personas que actuarán como funcionarios de registro para reunir información clave durante las reuniones, asistir al Presidente del ESII, responder llamadas y tomar mensajes para los miembros del ESII. Las tareas adicionales son las siguientes:

- Tomar notas de las reuniones del ESII y publicarlas con la orientación del asesor legal.
- Documentar las decisiones y las actividades asignadas en los formularios de seguimiento de problemas y de actividades.
- Distribuir la documentación a los miembros apropiados del equipo.
- Mantener el informe de incidentes y otras herramientas de trabajo.

2.2.3. EQUIPO DE GESTION INSTITUCIONAL DE CRISIS (EGIC)

La función de gestión de crisis será llevada a cabo por el EGIC.

El EGIC es el cuerpo encargado de la toma de decisiones, en el nivel institucional, para responder a incidentes que amenazan con convertirse en una crisis para la Institución.

Por lo general, el EGIC participará sólo en aquellos incidentes relativamente poco frecuentes que amenazan con tener un impacto negativo sustancial e inmediato en la salud y la seguridad de Ministerio del Trabajo, y también en el entorno, la marca, la imagen, el valor para los accionistas o la reputación de la Institución.

El enfoque principal del EGIC es estratégico. El EGIC aprobará las estrategias adecuadas para ocuparse de las consecuencias corporativas y para resolver todos los problemas institucionales que surjan como resultado del incidente.

Este equipo tiene autoridad para definir la política corporativa y comprometer los principales activos institucionales en respuesta a una posible crisis.

Las responsabilidades del EGIC son:

- Supervisar la respuesta estratégica y las actividades de soporte.
- Tratar las consecuencias estratégicas y a largo plazo de un incidente.
- Gestionar problemas estratégicos que excedan la autoridad del ESII y del Equipo de respuesta a crisis. Identificar, evaluar y gestionar aquellos problemas estratégicos que afecten ampliamente a la Institución.
- Establecer prioridades para el desarrollo de estrategias en respuesta a posibles consecuencias específicas.
- Tomar decisiones ejecutivas para responder a crisis potenciales y reales.
- Informar al Director Ejecutivo

COMPOSICIÓN DEL EGIC

La estructura del equipo se ha definido de la siguiente forma:

PERSONA	ROL
Delegado del Equipo de Gestión de Continuidad	Presidente del EGIC
Delegado del Equipo de Gestión de Continuidad	Gerente del EGIC
Delegados del Equipo de Gestión de Continuidad según sea necesario	Miembros del EGIC
Delegados del Equipo de Gestión de Continuidad según sea necesario	Soporte del EGIC

2.2.3.1. PRESIDENTE DEL EGIC

El Presidente del EGIC proporciona liderazgo general y dirige las actividades estratégicas de gestión de crisis de Ministerio del Trabajo. Las responsabilidades del Presidente del EGIC son:

- Evaluar los informes iniciales del incidente o de la crisis tras consultar con los miembros del EGIC.
- Tomar la decisión de activar el EGIC y nombrar a los miembros ad hoc del equipo.
- Llevar a cabo reuniones y actividades del EGIC.
- Cuando sea necesario, actuar como la persona encargada de tomar la decisión final sobre las acciones y las estrategias del EGIC.
- Autorizar las actividades o comunicaciones que no estén previstas específicamente en el Plan Global de Gestión de Crisis.
- Notificar e informar al Director Ejecutivo sobre la respuesta al incidente y sobre el estado de la gestión de la crisis.
- Nombrar a los nuevos miembros del EGIC.
- Tomar la decisión de desactivar el EGIC.

2.2.3.2. GERENTE DEL EGIC

El Gerente del EGIC realiza la coordinación general de la reunión del equipo, y también su activación y el proceso de toma de decisiones.

Las responsabilidades del Gerente del EGIC son:



- Asegurar que se anuncien todas las cuestiones de respuesta en el formulario de seguimiento de problemas, como fueron identificadas por el EGIC durante la activación, y que se realice el seguimiento.
- Garantizar que todas las actividades y comunicaciones de gestión de crisis sean coherentes con las políticas de la Institución y con las reglamentaciones gubernamentales.
- Asistir al Presidente del EGIC cuando convoque al EGIC, al localizar y ponerse en contacto con los miembros del EGIC.
- Asegurar que las políticas y los procedimientos del EGIC estén claramente definidos y que los miembros del equipo reciban capacitación.
- Garantizar que los nuevos miembros del EGIC reciban capacitación sobre las funciones y las responsabilidades del equipo.
- Llevar una lista con todos los contactos clave del EGIC.
- Coordinar y divulgar el cronograma de reuniones en curso del EGIC.

2.2.3.3. MIEMBROS DEL EGIC

Las responsabilidades de los miembros del EGIC (miembros principales y ad hoc) son:

- Dar prioridad a las tareas de actividades de respuesta a las crisis de acuerdo con las responsabilidades funcionales diarias durante la activación del EGIC, como lo determina el Presidente del EGIC.
- Familiarizarse por completo con sus funciones y responsabilidades individuales y con los procedimientos generales del EGIC.
- Contribuir con la pericia y los antecedentes funcionales al desarrollo de las estrategias de comunicación para las partes interesadas.
- Llevar a cabo investigaciones, reunir información y realizar otras tareas, según las asigne el Presidente del EGIC.
- Desarrollar y aprobar estrategias de gestión de crisis.
- Designar a un sustituto (que no sea parte del EGIC o del ESII) para cubrir las responsabilidades funcionales u operativas diarias cuando el EGIC esté activado.
- Participar en la capacitación y en los ejercicios.

2.2.3.4. EQUIPO DE SOPORTE DEL EGIC

Deben delegarse a dos o tres personas para que actúen como funcionarios de registro para reunir información clave durante las reuniones, asistir al Presidente del EGIC, responder llamadas y tomar mensajes para los miembros del EGIC. Las tareas adicionales son las siguientes:

- Tomar notas de las reuniones del EGIC y publicarlas con la orientación del asesor legal.



- Documentar las decisiones y las actividades asignadas en los formularios de seguimiento de problemas y de actividades.
- Distribuir la documentación a los miembros apropiados del equipo.
- Mantener el informe de incidentes y otras herramientas de trabajo utilizadas por el EGIC.
- Efectuar otras tareas, según lo indique el Presidente del EGIC.

3. NOTIFICACIONES E INVESTIGACIONES

Es fundamental que se informe rápidamente a la organización de Gestión Institucional de crisis sobre los incidentes que posiblemente se conviertan en crisis.

Los lineamientos de generación de informes y los procedimientos que se describen en esta sección se implementarán en forma global. Este proceso pretende mejorar, y no reemplazar, los planes internos de generación de informes, los procesos y los requisitos normativos ya existentes.

3.1. NOTIFICACIONES

La mayoría de las emergencias, los incidentes y los problemas emergentes serán resueltos en el nivel de la unidad por los Equipos de Respuesta a Crisis, que utilizarán los planes de respuesta a emergencias, los planes ya existentes de recuperación comercial u otros planes locales para contingencias.

Sin embargo, algunos incidentes, debido a su magnitud, duración, interés público, nivel de controversia o impacto financiero, pueden causar una crisis para la Institución. Para identificar rápidamente estas posibles crisis, se utilizarán los siguientes criterios de notificación.

Este proceso de notificación de crisis no tiene como objetivo reemplazar otros requisitos de generación de informes de Ministerio del Trabajo ya existentes con procedimientos de Cumplimiento, Medioambiente, Seguridad, Violencia en el lugar de trabajo, u otros requisitos de generación de informes entre las funciones, las regiones, las divisiones y las unidades corporativas. Estos informes deben continuar realizándose de acuerdo con las políticas y los procedimientos internos de Ministerio del Trabajo. Sin embargo, si un incidente o una situación cumplen con los criterios de posible crisis que se enumeran a continuación, debe realizarse la siguiente notificación.



3.1.1. NOTIFICACIÓN INICIAL

Los Equipos de Respuesta a Crisis, los gerentes de los departamentos funcionales o cualquier otro empleado o contratista que tenga conocimiento de un incidente o una situación que pareciera cumplir con los criterios que se enumeran a continuación deben notificar de inmediato al Equipo de Soporte Institucional ante Incidentes.

Estos incidentes requieren notificación del Equipo de Soporte Institucional ante Incidentes:

- Muerte relacionada con el trabajo.
- Una amenaza o problema real de salud relacionado con el trabajo que puede afectar las operaciones de la Institución por ausencia al trabajo o distracción mental de las tareas laborales.
- Sucesos que afecten la productividad debido a la larga ausencia de un empleado debido a una enfermedad infecciosa o para evitar el contagio de una enfermedad infecciosa.
- Acto de terrorismo o intento de acto de terrorismo contra la Institución.
- Secuestro o intento de secuestro de funcionarios.
- Información de inteligencia de que personal es blanco de un secuestro.
- Bombardeos, secuestros o asesinatos que se produzcan en áreas en las que opera Ministerio del Trabajo o en áreas hacia las que viajan o en las que se encuentran los funcionarios.
- Acto de espionaje o intento de acto de.
- Posible interrupción comercial a largo plazo debido a la pérdida de instalaciones, funcionarios, proveedores clave o TI.
- Informe o investigación de los medios de comunicación nacionales generadas por un incidente que afecta a MINISTERIO DEL TRABAJO.
- Guerra, revolución, conflicto armado o acciones de la policía en lugares en los que opera MINISTERIO DEL TRABAJO o a donde viajan sus funcionarios.
- Identificación de problemas emergentes que amenazan la imagen o la reputación de MINISTERIO DEL TRABAJO.
- Amenaza inminente o real de un desastre natural en el lugar donde se encuentra MINISTERIO DEL TRABAJO o en un lugar cercano.
- Manifestación de activistas en el lugar.
- Interrupción del trabajo o bloqueo del ingreso a los funcionarios como resultado de un problema laboral.
- Falla de las telecomunicaciones regionales.
- Problemas de productos, calidad/seguridad, cumplimiento con grandes riesgos para la imagen o la reputación de la Institución.
- Incidentes ambientales o de transporte que originan un daño para el público, el medioambiente, la continuidad comercial o la imagen o reputación de MINISTERIO DEL TRABAJO.



Ministerio
del Trabajo

Esta lista no es exhaustiva. Si no está seguro de que una situación cumpla con los criterios de notificación antes mencionados, notifique al Centro de Seguridad llamando al siguiente número:

Número telefónico del Centro de Seguridad Mundial de MINISTERIO DEL TRABAJO: XXXXXX

3.1.2. NOTIFICACIÓN AL ESII

Una vez recibida la notificación inicial sobre un incidente con posible crisis, el ejecutivo de guardia notificará de forma inmediata y simultánea a los miembros del Grupo Institucional de Evaluaciones. Este grupo está compuesto por el Presidente del ESII, el Gerente del ESII, un miembro de Comunicaciones Corporativas del ESII y un miembro de Recursos Humanos del ESII.

3.1.3. NOTIFICACIÓN DE PROBLEMAS EMERGENTES

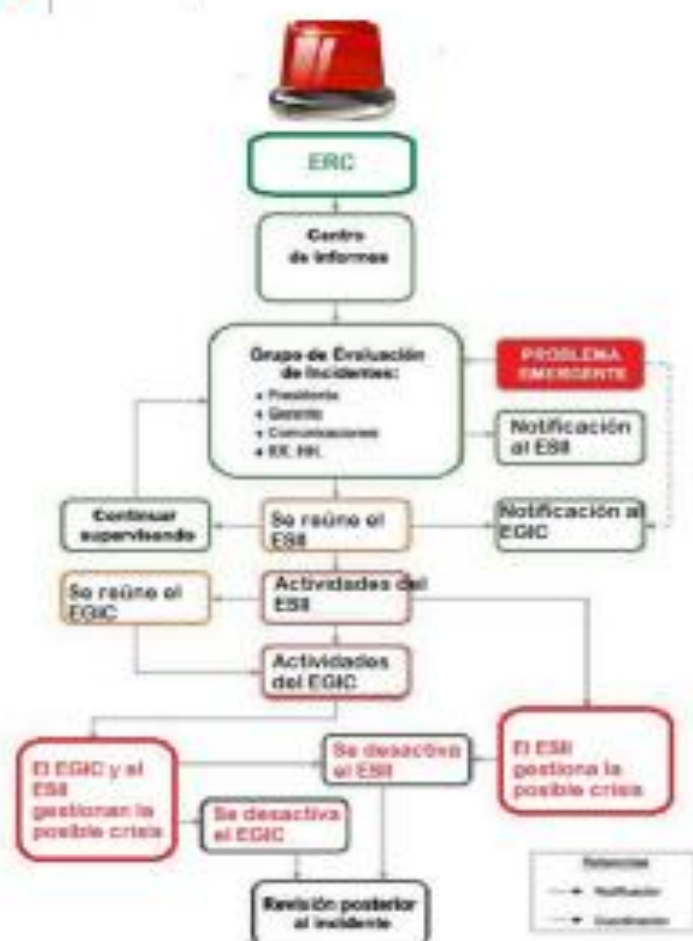
Ciertas situaciones, por lo general, los incidentes no físicos que pueden llegar a convertirse en una crisis para MINISTERIO DEL TRABAJO, se denominan problemas emergentes.

Posiblemente, estos problemas emergentes no impliquen un único incidente diferenciado en el sitio, unidad u otro lugar físico. La notificación de un problema emergente se enviará al Grupo Institucional de Evaluaciones.

El Grupo Institucional de Evaluaciones se encuentra conformado por:

PERSONA
Presidente del ESSI
Gerente del ESSI
Miembro del ESSI -Comunicaciones
Miembro del ESSI - Talento Humano
Miembro del ESSI -Tecnología

PROCESO DE NOTIFICACIONES E INVESTIGACIONES



3.2. INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

Una vez recibida la notificación inicial sobre el incidente por parte del ejecutivo de guardia, el Grupo Institucional de Evaluaciones se reunirá e investigará el incidente para determinar si la situación justifica notificar, convocar y activar el ESI.

Si el incidente justifica que se convoque al ESI, este equipo investigará con más detalle el incidente para determinar si se debe notificar, convocar y activar el EGIC. Entre otros factores de la investigación, se utilizarán los siguientes lineamientos para determinar la continuidad de las notificaciones, reuniones y activaciones de los equipos:



LINEAMIENTOS PARA LA ACTIVACIÓN DEL ESII

- El incidente tuvo como resultado, o puede tener como resultado, un grave impacto en la imagen o marca de MINISTERIO DEL TRABAJO o puede haber generado noticias negativas.
- El incidente ha causado, o puede causar, la muerte o lesiones de funcionarios, ciudadanos o contratistas.
- El incidente tuvo como resultado, o puede tener como resultado, impactos fuera del lugar de trabajo o en la comunidad, como peligros para la salud o la seguridad pública o evacuación forzosa de los residentes.
- El incidente ha provocado, o puede provocar, una grave contaminación ambiental debido a la toxicidad o a la sensibilidad ecológica de la zona.
- El incidente tuvo como resultado, o puede tener como resultado, una gran interrupción de las operaciones de MINISTERIO DEL TRABAJO, en la unidad o en otras instalaciones.
- El incidente puede tener como resultado problemas políticos, normativos o internacionales a largo plazo.
- La respuesta al incidente requerirá que la dirección se concentre en la movilización y coordinación sustancial del personal o de los recursos de MINISTERIO DEL TRABAJO, más allá de los niveles de rutina establecidos en los planes existentes para contingencias.
- El incidente puede tener graves impactos financieros o de cumplimiento legal para la institución.
- La sensibilidad a este tipo de sucesos se ve incrementada debido a una historia de incidentes similar, ya sea en la unidad o región, dentro de la institución o entre los miembros de nuestra industria.
- Una vez que el Grupo Institucional de Evaluaciones finaliza el proceso de investigación, el Presidente del ESII notificará al Presidente del EGIC acerca de todas las acciones que debe tomar el ESII. Esta notificación puede incluir una recomendación del Presidente del ESII al Presidente del EGIC sobre la posible notificación, convocación o activación del EGIC.

4. CONCEPTO DE LAS OPERACIONES

A continuación, se describe el proceso de operaciones del Equipo de Soporte Institucional ante Incidentes (ESII) y del Equipo de Gestión Institucional de Crisis (EGIC) de MINISTERIO DEL TRABAJO en respuesta a una posible crisis:

4.1. OPERACIONES DEL ESII Y DEL EGIC



4.1.1.1. ACTIVACIÓN DEL ESII

Las acciones de respuesta y de restauración para las unidades locales serán llevadas a cabo por los IRT locales. Los incidentes de funciones específicas serán manejados por los IRT dentro de esa función, con la ayuda del departamento funcional institucional que corresponda.

Sin embargo, cuando la gestión del incidente exija recursos que no están disponibles para los IRT funcionales o locales, pueden activarse el ESII o el EGIC para brindar el soporte institucional de los recursos.

Asimismo, si el incidente puede llegar a convertirse en una crisis para la Institución, se activarán el ESII o el EGIC para brindar capacidades de toma de decisiones estratégicas.

Las operaciones del ESII y del EGIC comienzan con dos pasos operativos diferenciados para su participación en el proceso de gestión de crisis:

- **Reunión:** La primera reunión física o virtual del equipo (ESII o EGIC) para llevar a cabo un análisis inicial de un incidente que se ha informado y para determinar si se necesita la activación formal del equipo u otra acción corporativa.
- **Activación:** La primera reunión formal del equipo (ESII o EGIC) que marca el comienzo del proceso institucional de respuesta a la crisis y de toma de decisiones; el equipo asume su autoridad en virtud de este Plan Global de Gestión de Crisis.

Una vez tomada la decisión por parte del Grupo Institucional de Evaluaciones, el ESII se reunirá en el lugar de reunión del ESII (consulte la sección 4.3).

Una vez convocado el ESII, todos los miembros de este equipo deben concurrir a la reunión inicial.

Según las limitaciones de viaje o el momento del día, el residente del ESII puede aprobar que ciertos miembros del ESII se unan a la reunión inicial de manera remota, por teléfono u otra forma de comunicación.

Luego de la reunión inicial del ESII, el Presidente de este equipo, con la contribución de todos los miembros, llevará a cabo una de las siguientes acciones:

- Activar de inmediato el ESII para operaciones de todos los días, las 24 horas.
- Activar de inmediato el ESII para operaciones de todos los días, las 24 horas y descartar del equipo a algunos miembros del ESII si no hay problemas graves que afecten sus áreas funcionales específicas en la Institución.

- No activar el ESII, pero continuar controlando el incidente y brindando información actualizada sobre el incidente a los miembros del equipo hasta que la situación se modifique.

El Presidente del ESII también notificará al Presidente del EGIC acerca de todos los problemas importantes que surjan de la reunión del ESII, del estado del ESII de todas las recomendaciones para la participación del EGIC.

Si se activa el ESII, los miembros de este equipo y sus suplentes deberán trabajar las 24 horas para apoyar la respuesta al incidente. Durante la reunión inicial del ESII, el Presidente determinará el cronograma de reuniones del equipo. Se programan reuniones formales del ESII para implementar un formato estructurado que permita que el ESII funcione y responda con la máxima velocidad y eficacia.

Es importante que todos los miembros del ESII o sus suplentes estén presentes en las reuniones formales mientras el ESII esté activado. La ausencia de uno solo de los miembros del ESII puede provocar graves brechas en la información y también una toma de decisiones incompleta.

Para garantizar la participación total de los miembros del ESII y, no obstante, permitir interrupciones en el proceso de toma de decisiones para que los miembros asignen o lleven a cabo acciones individuales de respuesta a incidentes, se utilizará un proceso de "encuentro-separación/ encuentro-separación" durante la activación del ESII.

En la reunión inicial del ESII (la etapa de "encuentro"), el Presidente del ESII informa al equipo, analiza el incidente, identifica los problemas institucionales, toma las decisiones y asigna problemas o acciones para los miembros individuales del ESII. La duración de esta reunión será limitada (por ejemplo, no más de 2 horas). Luego de la reunión inicial, el equipo generalmente se "separará" durante aproximadamente 1 ó 2 horas, lo que permite que los miembros del ESII se reúnan con sus departamentos o grupos funcionales para implementar acciones, coordinar actividades de respuesta con el IRT y realizar investigaciones para reunir información adicional que pueda ser importante para el soporte ante el incidente. Luego, el ESII se reunirá nuevamente ("encuentro") en el horario fijado con anterioridad para brindar informes de actualización sobre problemas asignados, actividades y la identificación de problemas o acciones nuevos o adicionales (consulte el ejemplo Agenda de reuniones del ESII: reuniones posteriores, en el Apéndice C). Este proceso de "encuentro-Separación/encuentro-separación" continúa hasta que se declara la desactivación del ESII.



4.1.2. ACTIVACIÓN DEL EGIC

Por lo general, la respuesta corporativa a un incidente puede estar limitada a la activación del ESII. Sin embargo, cuando la escala, la duración, los impactos reales/pronosticados o la sensibilidad del problema justifican una toma de decisiones estratégicas en el nivel más alto de la institución, se activará el EGIC.

Aunque la activación del EGIC no requiere que los miembros del EGIC estén disponibles las 24 horas, el Presidente del EGIC programará y llevará a cabo las reuniones, según corresponda, que exijan la presencia (o participación telefónica, si el Presidente así lo estipula) de todos los miembros de EGIC.

Puede convocarse al EGIC por recomendación del Presidente del ESII o en cualquier momento que el Presidente considere conveniente. Con los aportes de los miembros del EGIC, el Presidente del EGIC determinará la implementación de una de las siguientes acciones:

- Activar de inmediato el EGIC.
- No activar el EGIC, pero continuar recibiendo información actualizada sobre el incidente por parte del Presidente del ESII hasta que la situación se modifique.



Al igual que el formato de reuniones del ESII, las reuniones formales del EGIC se programan y se llevan a cabo en un formato estructurado para maximizar la velocidad y eficacia de respuesta del equipo. Es importante que todos los miembros del EGIC estén presentes en las reuniones formales mientras el EGIC esté activado. La ausencia de uno solo de los miembros del EGIC puede obstaculizar el proceso de toma de decisiones estratégicas del equipo y su capacidad de gestión de crisis.

Al igual que con el ESII, para garantizar la participación total de los miembros del EGIC y, no obstante, permitir interrupciones en el proceso de toma de decisiones para que los miembros asignen o lleven a cabo acciones individuales de respuesta a incidentes, también se utilizará un proceso de "encuentro-separación/encuentro-separación" durante la activación del EGIC.

En la reunión inicial del EGIC (la etapa de "encuentro"), el Presidente del EGIC informa al equipo, analiza el incidente, identifica los problemas institucionales, toma las decisiones y asigna problemas o acciones. La duración de esta reunión será limitada (por ejemplo, no más de 2 horas) para que los miembros puedan ir a comunicar las decisiones del EGIC y asignar las acciones adecuadas. Luego, el equipo generalmente se "separará" hasta que el Presidente del EGIC determine que nuevos problemas importantes exigen que el EGIC se reúna para analizarlos y para tomar más decisiones estratégicas.

A continuación, el EGIC se reunirá nuevamente ("encuentro") en el horario fijado con anterioridad para brindar informes de actualización y llevar a cabo la toma de decisiones.

Este proceso de "encuentro-separación/encuentro-separación" continúa hasta que se declara la desactivación del EGIC.

4.2. COORDINACIÓN DE LAS REUNIONES DEL ESII Y DEL EGIC

Si se activa el EGIC, las reuniones formales del equipo se programarán para que se lleven a cabo cuando el ESII se encuentre en la etapa de "separación".

En la figura anterior se muestra la secuencia de los procesos combinados de "encuentro- separación/encuentro-separación" del ESII y del EGIC.

Asimismo, el EGIC y el ESII deben alternar los horarios de inicio de las reuniones formales para evitar que las reuniones se lleven a cabo al mismo tiempo. Esto permitirá que el Presidente del ESII informe al EGIC y también garantizará que los equipos no tomen decisiones ni implementen acciones sin tener conocimiento de



las acciones y decisiones del otro equipo. Los gerentes del ESII y del EGIC son responsables de la coordinación de los cronogramas de reuniones de los equipos.

4.3. REUNIONES Y UBICACIONES DE LOS EQUIPOS

El ESII se reunirá y funcionará desde los siguientes lugares durante la reunión o la activación del equipo:

- Lugar principal de reunión del ESII: Centro de gestión de crisis Edificio Torrezul sala piso 13
- Lugar alternativo de reunión del ESII: Edificio Géminis

Una vez reunido o activado el EGIC, el equipo se reunirá y funcionará desde las siguientes ubicaciones:

- Lugar principal de reunión del EGIC: Edificio Torrezul sala piso 11
- Lugar alternativo de reunión del EGIC: Edificio Géminis

4.4. HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE CRISIS DE LOS EQUIPOS

Durante todo el proceso de Gestión Institucional de crisis, se utilizarán cuatro formularios de información clave para documentar los hechos del incidente (formulario Informe de incidentes), los problemas que deben tratarse (formulario Seguimiento de problemas), las acciones que deben ponerse en práctica (formulario Estado de las actividades) y el pronóstico de las consecuencias del incidente (formulario Análisis del Impacto adverso).

4.4.1. INFORME DE INCIDENTES

El formulario Informe de Incidentes será utilizado por el Centro de Informes para documentar los hechos iniciales relacionados con el incidente al recibir la notificación inicial. El Centro de Informes entregará de inmediato el Informe de incidentes al Grupo Institucional de Evaluaciones.

Este formulario será la herramienta con la que contará el Centro de Informes para continuar brindando información sobre el estado del incidente al Grupo Institucional de Evaluaciones hasta que se active el ESII. Una vez activado el ESII, el Informe de incidentes se transfiere del Centro de Informes al ESII y luego el Gerente del ESII deberá mantenerlo y actualizarlo a través de la comunicación directa con el sitio.



4.4.2. SEGUIMIENTO DE PROBLEMAS

Para ayudar al ESII a ocuparse sistemáticamente de los problemas en respuesta al incidente, se utilizará el formulario seguimiento de problemas.

Ésta es la herramienta principal para realizar un seguimiento de los problemas que deben enfrentar el ESII o el EGIC. El Gerente del ESII garantizará que el personal de soporte escriba y mantenga una descripción de cada problema, como identifica el ESII durante su evaluación de las consecuencias del incidente. El ESII revisará este formulario en las reuniones siguientes para confirmar o revisar los problemas enumerados y para asignar o ajustar prioridades en el momento adecuado. Si se activa el EGIC, el Presidente del ESII utilizará el formulario Seguimiento de problemas para informar al EGIC y para hacer un seguimiento de aquellos problemas que el EGIC gestionará como "propios".

4.4.3. ESTADO DE LAS ACTIVIDADES

Para poder resolver los problemas de respuesta, suelen ser necesarias varias acciones de distintas personas o grupos funcionales. Debido a que las acciones están determinadas para abordar los problemas que surgen durante el soporte ante incidentes, se hará un seguimiento sistemático de ellas usando el formulario Estado de las actividades. Ésta es la herramienta principal para supervisar las acciones y las tareas del ESII.

Cuando el ESII identifique acciones durante la determinación de las necesidades de respuesta a incidentes, el personal de soporte del ESII escribirá una descripción de cada una de las acciones que deben implementarse para responder al problema.

En las reuniones siguientes, el ESII revisará este formulario para confirmar o revisar el estado de las acciones enumeradas, establecer prioridades y asignar responsabilidades de liderazgo. El Presidente del ESII también utilizará este formulario para informar al EGIC y para hacer un seguimiento del soporte del ESII al sitio.

Este formulario Estado de las actividades está pensado para ser utilizado junto con el formulario Seguimiento de problemas para brindar una forma de seguimiento de la respuesta general.

4.4.4. ANALISIS DE IMPACTO ADVERSO

El último formulario de información, Análisis del impacto adverso, ayuda al ESII y al EGIC a responder con anticipación a las necesidades del sitio y a los problemas que puedan surgir más tarde durante el incidente.



La información "pronosticada" que se escribe en el formulario Análisis del Impacto adverso garantiza que el ESII y el EGIC tengan en cuenta las presunciones sobre el "peor resultado posible" y las consecuencias del incidente.

Inicialmente, el ESII utilizará el formulario Análisis del Impacto adverso en las discusiones con el IRT para determinar la posible necesidad de acciones, activos o recursos institucionales adicionales en el futuro.

Si se activa el EGIC, éste utilizará el formulario Análisis del Impacto adverso y sus presunciones para realizar las primeras deliberaciones sobre posibles problemas futuros y para tomar decisiones estratégicas oportunas.

La información en el formulario Análisis del Impacto adverso no se reproducirá ni divulgará, y se conservará en el formulario original. Después de presentar el formulario para el pronóstico y el análisis en una reunión del ESII o del EGIC, el único representante legal del equipo guardará y conservará la única copia del formulario.

4.5. DESACTIVACIÓN DEL EGIC Y DEL ESII

La desactivación del EGIC tendrá lugar cuando:

- No exista más la necesidad de un enfoque sustancial de dirección ejecutiva en el nivel institucional.
- Ya no exista un beneficio de valor agregado para continuar con la activación del EGIC.
- El EGIC haya desarrollado un plan general de acción que permita que todos los problemas restantes sean gestionados eficazmente.
- Se haya determinado que el sitio afectado y el ESII pueden continuar con la gestión de las consecuencias desde ese momento sin la participación del EGIC.
- Se haya establecido una estrategia y un plan de evaluación de los desarrollos negativos y una posible reactivación de todo el EGIC o de una parte de él.
- Se haya confirmado y programado una reunión de revisión posterior al incidente.
- Se haya establecido un cronograma para actualizaciones periódicas (quincenal, mensual y trimestral) sobre el estado de la resolución continua de los Impactos Institucionales del incidente (si es necesario).

La desactivación del ESII tendrá lugar cuando:

- El sitio no necesite soporte ante incidentes que requiera el análisis o la coordinación colectiva del ESII.
- El sitio no necesite recursos que requieran de la coordinación colectiva del ESII.



- Se haya tratado la orientación y las decisiones para todos los problemas identificados.
- Se hayan evaluado las consecuencias del incidente y se haya desarrollado un plan para atenuar los impactos de dichas consecuencias.
- Se haya brindado un informe final y los miembros del equipo estén de acuerdo con la decisión de desactivarlo.

En virtud de la política de conservación de registros de MINISTERIO DEL TRABAJO, el departamento legal centralizará todos los registros luego de la desactivación de los equipos de respuesta.

4.6. REVISIONES POSTERIORES AL INCIDENTE

Luego de que haya concluido un incidente, se efectuará una revisión posterior al incidente. El procedimiento para la revisión será el siguiente:

- El Presidente del ESII convocará a una reunión con todos los miembros activados del equipo, con el EGIC y con el IRT pertinente antes de que transcurran 45 días desde la desactivación de los equipos.
- Se revisará toda la información relevante y los datos recopilados durante la respuesta.
- Se realizarán entrevistas con los funcionarios del sitio y de la Institución, los testigos o los contratistas implicados para proporcionar la información clave que no figure en las entrevistas originales.
- Se determinarán las posibles causas de la crisis.
- Se recomendarán las posibles medidas correctivas para el sitio en el que se produjo el hecho y para otros sitios que pudieran haber sido afectados por un incidente similar.
- Se revisarán el Plan de Gestión de Crisis y los procedimientos de respuesta complementarios para evaluar su eficacia y se incorporarán a este Plan.

5. PROGRAMA INSTITUCIONAL DE PREPARACIÓN DEL MINISTERIO DEL TRABAJO: MANTENIMIENTO DEL PLAN, CAPACITACIÓN Y PRÁCTICA

5.1. MANTENIMIENTO DEL PLAN

Para mantener una eficaz respuesta a la crisis para MINISTERIO DEL TRABAJO, este Plan Global de Gestión de Crisis se conservará y se actualizará sistemáticamente con el fin de que refleje con claridad las capacidades, los procedimientos y los protocolos existentes de la Institución.

Los cambios continuos en las políticas y los procedimientos de Ministerio del Trabajo relacionados con las crisis, las mejoras en los conceptos y la tecnología



de respuesta o los cambios en las normas gubernamentales se reformularán en este Plan para garantizar que siga siendo una guía de respuesta viable.

Además, se examinarán las lecciones que se aprendan a partir de los ejercicios, las revisiones posteriores al incidente y los incidentes reales para evaluar si es necesario introducir modificaciones en este Plan.

Todo el Plan debe revisarse y actualizarse todos los años, como mínimo.

El Plan también debe estar sujeto a revisión y actualización después de que un incidente o una crisis real produzcan la activación del ESII o del EGIC, y también después de actividades de ejercitación y simulacros importantes.

Los cambios que se consideren fundamentales para la adecuación del Plan deben incorporarse inmediatamente, en lugar de esperar a incluirlos en la actualización anual programada.

Los materiales de recursos desarrollados para respaldar el plan deben revisarse y actualizarse trimestralmente, debido a la naturaleza de la información que contienen.

5.2. REUNIONES ORDINARIAS DE LOS EQUIPOS

Tanto el ESII como el EGIC llevarán a cabo reuniones ordinarias para garantizar que el equipo esté familiarizado con sus funciones y para mantener la cohesión entre sus miembros.

5.2.1. REUNIONES DEL EGIC

El EGIC se reunirá regularmente dos veces al año, aproximadamente cada seis meses. El Presidente del EGIC dirigirá la reunión e incluirá en la agenda una revisión de las actividades del programa de gestión de crisis y también revisiones estructuradas posteriores al incidente de situaciones reales que hayan ocurrido después de la última reunión. Cuando corresponda, la reunión del EGIC también incluirá una descripción, basada en situaciones, del Plan Global de Gestión de Crisis, que se centrará en la función del EGIC y en sus responsabilidades. Una activación real del EGIC para una posible crisis o la activación simulada del EGIC para un ejercicio de crisis también serán parte de esta reunión semestral del EGIC.

5.2.2. REUNIONES DEL ESII

El ESII se reunirá trimestralmente en forma regular. El Presidente del ESII dirigirá la reunión e incluirá en la agenda una revisión de las actividades del programa de



gestión de crisis y también revisiones estructuradas posteriores al incidente de situaciones reales que hayan ocurrido después de la última reunión.

Cuando corresponda, la reunión del ESII también incluirá una descripción, basada en situaciones, del Plan Global de Gestión de Crisis, que se centrará en la función del ESII y en sus responsabilidades. Una activación real del ESII para una posible crisis o la activación simulada del ESII para un ejercicio de crisis también serán parte de esta reunión trimestral del ESII.

5.3. CAPACITACIÓN

Para que este Plan documente con exactitud y oriente eficazmente a MINISTERIO DEL TRABAJO para la respuesta a una posible crisis, debe estar acompañado por un programa de capacitación continua para los miembros del EGIC y del ESII.

5.3.1. CAPACITACIÓN DEL EGIC

Los miembros del EGIC participarán en un curso de capacitación inicial y de un curso anual de actualización sobre el Plan Global de Gestión de Crisis y sobre sus funciones y responsabilidades en virtud de dicho Plan.

5.3.2. CAPACITACIÓN DEL ESII

Los miembros del ESII y los suplentes participarán de un curso de capacitación inicial y de un curso anual de actualización sobre el Plan Global de Gestión de Crisis y sobre sus funciones y responsabilidades en virtud de dicho Plan.

5.4. PRÁCTICA

Este Plan se validará a través de un programa continuo de ejercicios de gestión de crisis. Los ejercicios de gestión de crisis se llevarán a cabo con la participación de un solo equipo de respuesta (es decir, el ESII), con más de un equipo de respuesta (es decir, el ESII y el EGIC) o con todos los equipos de respuesta (el ESII, el EGIC y el IRT).

Se llevarán a cabo tres tipos de ejercicios básicos:

- **Ejercicios prácticos:** Ejercicios basados en situaciones para que uno o más equipos de gestión de crisis o de respuesta ante emergencias que utilizan una discusión dirigida para analizar una o más situaciones hipotéticas, definan la política de gestión de crisis y validen el Plan Global de Gestión de Crisis de MINISTERIO DEL TRABAJO.



- **Simulacros:** Un ejercicio basado en situaciones, de una duración de cuatro a seis horas, en el que los miembros del equipo de respuesta demuestran sus capacidades grupales e individuales para la gestión de crisis. En este tipo de ejercicio, se utiliza una "celda de simulación" para recrear toda la interacción externa con entidades que no participan en el simulacro.
- **Ejercicios Integrales:** Un ejercicio basado en situaciones, de una duración de seis a doce horas, en el que participan todos los niveles de la estructura de gestión de crisis y de respuesta ante emergencias de MINISTERIO DEL TRABAJO, con el fin de proporcionar una validación integral de las capacidades de gestión de crisis de la institución. Los miembros del equipo de respuesta demuestran sus capacidades grupales e individuales de gestión de crisis en tiempo real, a la vez que validan los vínculos entre los distintos equipos de respuesta de MINISTERIO DEL TRABAJO y las entidades de respuesta externa.

Tanto el ESII como el EGIC participarán al menos en uno de los tipos de ejercicios arriba mencionados cada seis a nueve meses.

Específicamente, el ESII participará en un ejercicio práctico de gestión de crisis al menos una vez al año. El ESII participará en un simulacro o en un ejercicio integral al menos una vez cada 12 a 18 meses.

El EGIC participará en un ejercicio práctico de gestión de crisis al menos una vez al año. El EGIC participará en un simulacro o ejercicio integral al menos una vez cada 12 a 18 meses.

Al menos cada año por medio, el EGIC participará en un simulacro o ejercicio integral con el ESII y el IRT.

Anexo 12: Plan de Respuesta a Crisis Institucional



PLAN DE RESPUESTA A CRISIS DEL MINISTERIO DEL TRABAJO.

CONTROL HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Creación	15/03/2016



Contenido

PLAN DE RESPUESTA A CRISIS DEL MINISTERIO DEL TRABAJO	1
1. Alcance del plan:	3
2. Ámbito de Acción del Equipo de Respuesta a Crisis	3
3. Responsabilidades del Equipo de Respuesta a Crisis	3
4. Definición de puntos de encuentro:	6
5. Definición de sitios alternos.	6
6. Situaciones de emergencia contempladas en el plan	6
7. Procedimiento en caso de Incendio – Fuego	7
8. Procedimiento en caso de Desastres naturales – Terremoto	7
9. Procedimiento en caso de Desastres naturales – Erupción volcánica	8
10. Procedimiento en caso de Amenaza de bomba	10
11. Procedimiento en caso de Accidentes de personas	10
12. Procedimiento en caso de muerte	11
13. Procedimiento de Administración de Eventos	12
13.1. Evacuación	12
13.2. Personas con discapacidad durante una evacuación	13
13.3. Negativa a cumplir las órdenes del Jefe de respuesta a crisis	13
13.4. Medios de comunicación	14
13.5. Simulacros de evacuación	14
13.6. Fuego – Incendio	14
13.7. Amenaza de bomba	15
13.8. Emergencia Médica	16
13.9. Terremoto	16
13.10. En el caso de muerte o lesión grave	17
14. Tareas del Equipo de Respuesta a Crisis	17



1. Alcance del plan:

Este plan está dirigido a eventos mayores que afecten la operación de los procesos de negocio del Ministerio del Trabajo.

Se incluye a todas las oficinas y puntos de atención del Ministerio del Trabajo a nivel nacional y los responsables de su ejecución es el Equipo de Respuesta de Crisis de cada ubicación.

Para cada una de las potenciales emergencias se define las acciones de respuesta y los requisitos de los servicios de emergencia necesarios.

2. Ambito de Acción del Equipo de Respuesta a Crisis

En cada una de las locaciones del Ministerio del Trabajo existirá un Equipo de Respuesta Crisis con la siguiente organización:

- Edificio Central Torrezul:

PERSONA	ROL
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Operaciones de TIC's
Delegado del Equipo de Gestión de Crisis	Jefe de respuesta a crisis en edificio central Torrezul
Brigadistas de primeros auxilios	Responsables de primeros auxilios
Brigadistas de evacuación	Responsables de evacuación
Brigadistas de seguridad	Responsables de seguridad
Jefe de seguridad del edificio	Jefe de seguridad física

- Direcciones Regionales:

PERSONA	ROL
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Operaciones de TIC's
Director Regional de Trabajo y Servicio Público	Jefe de respuesta a crisis en regionales
Brigadistas de primeros auxilios	Responsables de primeros auxilios



Brigadistas de evacuación	Responsables de evacuación
Brigadistas de seguridad	Responsables de seguridad
Jefe de seguridad del edificio	Jefe de seguridad física

- Delegaciones Provinciales:

PERSONA	ROL
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Operaciones de TIC's
Director de Delegación de Trabajo y Servicio Público	Jefe de respuesta a crisis en delegaciones
Brigadistas de primeros auxilios	Responsables de primeros auxilios
Brigadistas de evacuación	Responsables de evacuación
Brigadistas de seguridad	Responsables de seguridad
Jefe de seguridad del edificio	Jefe de seguridad física

- Puntos de Atención

PERSONA	ROL
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinador de Operaciones de TIC's
Encargado de punto de atención	Jefe de respuesta a crisis en puntos de atención
Brigadistas de primeros auxilios	Responsables de primeros auxilios
Brigadistas de evacuación	Responsables de evacuación
Brigadistas de seguridad	Responsables de seguridad
Jefe de seguridad del edificio	Jefe de seguridad física



3. Responsabilidades del Equipo de Respuesta a Crisis

3.1. Coordinador de Operaciones de TIC's:

- Ordenar el inicio de acciones de emergencia tecnológica.
- Coordinar y supervisar las acciones de emergencia para los servicios de tecnología.
- Asegurarse de que los activos críticos de tecnología estén resguardados.

3.2. Jefe de respuesta a crisis (edificio central, regionales, delegaciones, puntos de atención):

- Ordenar el inicio de acciones de emergencia
- Coordinar y supervisar las acciones de emergencia
- Asegurarse que las vías de evacuación estén habilitadas
- Asegurarse de que los activos críticos estén resguardados
- Asegurarse de tener el listado de personal y de visitas para verificar la evacuación completa
- Comunicarse con el servicio de emergencia 911
- Ordenar el retorno a las instalaciones

3.3. Responsables de primeros auxilios:

- Son los responsables de asistir con primeros auxilios en caso de emergencia
- Colaborar en la evacuación

3.4. Responsables de evacuación:

- Guiar la evacuación y dirigir al personal y visitas al sitio seguro
- Asegurarse de que todo el personal y visitas sean evacuados
- Correr lista en el sitio seguro para constatar que todo el personal y visitas se encuentra a salvo
- Coordinar el regreso al sitio si así lo decidiera el Jefe de respuesta a crisis

3.5. Responsables de seguridad:

- Activar los sistemas manuales de alarmas, iluminación alterna y extintores
- Usar los extintores de fuego y las mangueras antincendios
- Colaborar con la evacuación de forma ordenada
- Colaborar el regreso al sitio si así lo decidiera el Jefe de respuesta a crisis

3.6. Jefe de seguridad física:

- Asegurar que las rutas de evacuación estén habilitadas
- Abrir las puertas de emergencia
- Colaborar con la evacuación de forma ordenada
- Asegurar el edificio una vez evacuado
- Asegurar el punto seguro
- Colaborar el regreso al sitio si así lo decidiera el Jefe de respuesta a crisis
- Asegurar el edificio al retorno del personal



4. Definición de puntos de encuentro:

Cada uno de los edificios o locaciones debe tener un punto de encuentro seguro.

En caso de evacuación, todo el personal y visitantes deben salir ordenadamente del edificio y dirigirse al punto seguro designado donde permanecerá hasta nueva orden.

En el sitio seguro se tomará lista y se brindará la ayuda necesaria de primer nivel como primeros auxilios.

5. Definición de sitios alternos.

Para el caso de sitios alternos de atención se ha definido que:

- a. En la ciudad de Quito:
 - o En caso de no contar con el edificio Torrezul, se trasladarán sus operaciones al edificio Géminis; en caso de indisponibilidad del edificio Géminis se trasladarán las operaciones al edificio Torrezul.
 - o En caso de no contar con alguno de los puntos de atención focalizada (Granados, Legarda, Sur), sus operaciones se trasladarán al edificio más cercano sea Torrezul (al norte) o Géminis (centro).
- b. En las provincias:
 - o En caso de indisponibilidad de los edificios de Regionales o Delegaciones, se trasladará sus operaciones a los edificios del SECAP.

En caso de indisponibilidad de los puntos de atención focalizada, se trasladarán a los edificios de su Regional o Delegaciones.

6. Situaciones de emergencia contempladas en el plan

En el presente plan se han definidos las acciones para emergencias de:

- Incendio – Fuego
- Desastres naturales: Terremoto, erupción volcánica
- Amenaza de bomba
- Accidentes de personas
- Muerte

7. Procedimiento en caso de Incendio – Fuego

INICIO: Se iniciará por activación de alarmas de fuego, ya sea por alarma sonora, sirena o anuncio al personal.

TIPO DE EVACUACIÓN: La evacuación es de ejecución inmediata.

ACCIONES:

- a. **Jefe de respuesta a crisis (edificio central, regionales, delegaciones, puntos de atención):**
 - Llamada telefónica al 911
 - Solicitar ayuda de los bomberos
 - Proporcionar la dirección exacta y completa del edificio
 - Permanecer en la línea para solventar todas las preguntas del servicio de emergencias
- b. **Los responsables de primeros auxilios, evacuación y seguridad:**
 - Evacuar el edificio hacia el sitio seguro designado
 - Los responsables de seguridad solo intentarán extinguir el fuego si las condiciones lo permiten.
 - Reunir al personal en el sitio seguro, los responsables de primeros auxilios, evacuación y seguridad deben revisar el estado del personal y visitantes
- c. **Coordinador de Operaciones de TIC's:**
 - Asegurará los activos de tecnología
 - Informar la suspensión total o parcial de servicios informáticos
 - Iniciar el plan de recuperación de desastres de tecnología según el caso

8. Procedimiento en caso de Desastres naturales – Terremoto

INICIO: Se iniciará por alarma sonora, sirena o anuncio al personal.

TIPO DE EVACUACIÓN: La evacuación se la realizará una vez que sea seguro salir del edificio.

ACCIONES:

DURANTE EL EVENTO:

- a. **Jefe de respuesta a crisis (edificio central, regionales, delegaciones, puntos de atención):**
 - Evaluar la situación y su gravedad.
- b. **Los responsables de primeros auxilios, evacuación y seguridad:**
 - Instruir al personal que mantenga la calma.



- Supervisar que el personal se coloque en sitios seguros y alejados de las ventanas y otros objetos riesgosos.
 - Asegurar a las personas con alguna discapacidad o que no se encuentren en condiciones de reaccionar adecuadamente.
- c. **Coordinador de Operaciones de TIC's:**
- Asegurará los activos de tecnología.

LUEGO EL EVENTO:

- a. **Los responsables de primeros auxilios, evacuación y seguridad:**
- Evacuar el edificio hacia el sitio seguro designado.
 - Reunir al personal en el sitio seguro, los responsables de primeros auxilios, evacuación y seguridad deben revisar el estado del personal y visitarlos.
- b. **Jefe de respuesta a crisis (edificio central, regionales, delegaciones, puntos de atención):**
- Evaluar la situación y su gravedad.
 - Si se requiere debe llamar al 911.
 - Solicitar ayuda del servicio de emergencia que se requiera.
 - Proporcionar la dirección exacta y completa del edificio.
 - Permanecer en la línea para solventar todas las preguntas del servicio de emergencias.
 - Una vez que el personal está seguro y atendido, junto con el Jefe de seguridad física, deberán verificar el estado del edificio y determinar si es o no seguro retornar.
 - Dar las instrucciones de retorno o de retiro del personal según el caso.
 - Asegurar las instalaciones.
- c. **Coordinador de Operaciones de TIC's:**
- Asegurará los activos de tecnología.
 - Informar la suspensión total o parcial de servicios informáticos.
 - Iniciar el plan de recuperación de desastres de tecnología según el caso.

9. Procedimiento en caso de Desastres naturales – Erupción volcánica

INICIO: Se iniciará por alarma sonora, sirena o anuncio al personal.

TIPO DE EVACUACIÓN: La evacuación se la realizará de acuerdo a lo definido por los organismos de seguridad a cargo de la emergencia y por el tipo de alerta decretada.

ACCIONES:

DURANTE EL EVENTO:



- a. Jefe de respuesta a crisis (edificio central, regionales, delegaciones, puntos de atención):**
- Evaluar la situación y su gravedad.
 - Según lo determinado por los organismos competentes ordenará las acciones de emergencia.
 - Si se requiere debe llamar al 911.
 - Solicitar ayuda del servicio de emergencia que se requiera.
 - Proporcionar la dirección exacta y completa del edificio.
 - Permanecer en la línea para solventar todas las preguntas del servicio de emergencias.
 - Si procede se ordenará la evacuación del personal al sitio seguro designado o se ordenará que el personal se retire a su domicilio hasta nuevo aviso.
- b. Los responsables de primeros auxilios, evacuación y seguridad:**
- Instruir al personal que mantenga la calma.
 - Supervisar que el personal se coloque en sitios seguros y que disponga del kit de emergencia.
 - Asegurar a las personas con alguna discapacidad o que no se encuentren en condiciones de reaccionar adecuadamente.
 - Colaborar en caso de que se ordene la evacuación al sitio seguro.
 - Colaborar en una salida ordenada y segura en caso de que se ordene el retiro del personal a sus domicilios.
- c. Coordinador de Operaciones de TIC's:**
- Asegurará los activos de tecnología.
 - Informar la suspensión total o parcial de servicios informáticos.
 - Iniciar el plan de recuperación de desastres de tecnología según el caso.

LUEGO EL EVENTO:

- a. Jefe de respuesta a crisis (edificio central, regionales, delegaciones, puntos de atención):**
- Una vez que el personal está seguro y atendido, junto con el Jefe de seguridad física, deberán verificar el estado del edificio y determinar si es o no seguro retornar.
 - Dar las instrucciones de retorno al edificio o se ordenará que el personal se retire a su domicilio hasta nuevo aviso.
 - Asegurar las instalaciones.
- b. Coordinador de Operaciones de TIC's:**
- Asegurará los activos de tecnología.
 - Informar la suspensión total o parcial de servicios informáticos.
 - Iniciar el plan de recuperación de desastres de tecnología según el caso.



10. Procedimiento en caso de Amenaza de bomba

INICIO: Se iniciará por alarma sonora, sirena o anuncio al personal.

TIPO DE EVACUACIÓN: La evacuación es de ejecución inmediata.

ACCIONES:

- a. **Jefe de respuesta a crisis (edificio central, regionales, delegaciones, puntos de atención):**
 - Llamada telefónica al 911.
 - Solicitar ayuda de la policía.
 - Proporcionar la dirección exacta y completa del edificio.
 - Permanecer en la línea para solventar todas las preguntas del servicio de emergencias.
- b. **Los responsables de primeros auxilios, evacuación y seguridad:**
 - Evacuar el edificio hacia el sitio seguro designado.
 - Reunir al personal en el sitio seguro, los responsables de primeros auxilios, evacuación y seguridad deben revisar el estado del personal y visitantes.
- c. **Coordinador de Operaciones de TIC's:**
 - Asegurará los activos de tecnología.
 - Informar la suspensión total o parcial de servicios informáticos.
 - Iniciar el plan de recuperación de desastres de tecnología según el caso.

LUEGO EL EVENTO:

- a. **Jefe de respuesta a crisis (edificio central, regionales, delegaciones, puntos de atención):**
 - Una vez que el personal de la policía confirme que no hay peligro, junto con el Jefe de seguridad física, deberá dar la orden de retomar.
 - Caso contrario, se mantendrá al personal en el sitio seguro o se ordenará que el personal se retire a su domicilio hasta nuevo aviso.
 - Asegurar las instalaciones.
- b. **Coordinador de Operaciones de TIC's:**
 - Asegurará los activos de tecnología.
 - Continuar con la operación normal o informar la suspensión total o parcial de servicios informáticos e iniciar el plan de recuperación de desastres de tecnología según el caso.

11. Procedimiento en caso de Accidentes de personas

INICIO: Se iniciará por notificación del hecho, llamada de auxilio.



TIPO DE EVACUACIÓN: La evacuación es condicionada a la situación del herido.

ACCIONES:

a. Persona más cercana al herido

- Reportar el incidente al responsable de primeros auxilios y de seguridad del área donde se encuentra el herido.

b. Responsable de seguridad:

- Verificar que el área donde se encuentra el herido es segura para socorrerlo.
- Dar el visto bueno para que el responsable de primeros auxilios se acerque al herido.
- Comunicar al Jefe de respuesta a crisis

c. Responsable de primeros auxilios

- Verificar el estado del herido, si respira, grado de conciencia.
- Brindar primeros auxilios.
- No mover al herido.
- Según su evaluación llamar al personal médico del edificio (si hubiera) o solicitar una ambulancia al 911.

d. Jefe de respuesta a crisis (edificio central, regionales, delegaciones, puntos de atención):

- Brindar la información del herido al personal de emergencia usando el expediente de empleado
- Tomar contacto con el familiar del herido para notificar la novedad y sitio al que fue trasladado

12. Procedimiento en caso de muerte

INICIO: Se iniciará por notificación del hecho, llamada de auxilio.

TIPO DE EVACUACIÓN: La evacuación de la víctima la realizará las autoridades competentes.

ACCIONES:

a. Persona más cercana a la víctima

- Reportar el incidente al responsable de primeros auxilios y de seguridad del área donde se encuentra la víctima.

b. Responsable de seguridad:

- Verificar que el área donde se encuentra la víctima es segura para socorrerlo.
- Dar el visto bueno para que el responsable de primeros auxilios se acerque a la víctima.



- Comunicar al Jefe de respuesta a crisis
- c. **Responsable de primeros auxilios**
 - Verificar que si la víctima presenta señales de vida sin moverlo. Si es así o tiene dudas llame a una ambulancia al 911.
 - Si la persona claramente ha fallecido, llame a la policía al 911.
- d. **Responsable de seguridad:**
 - Asegurarse de que la escena no se altere, y si se debiera mover algo de la misma, respaldar con fotografías y/o video.
- e. **Jefe de respuesta a crisis (edificio central, regionales, delegaciones, puntos de atención):**
 - Brindar la información de la víctima al personal de emergencia usando el expediente de empleado
 - Tomar contacto con el familiar de la víctima para notificar la novedad y sitio al que fue trasladado.

13. Procedimiento de Administración de Eventos

13.1. Evacuación

En toda evacuación el personal determinado adoptará las funciones de Jefe de respuesta a crisis, responsable de primeros auxilios, responsable de evacuación y responsable seguridad, Coordinador de Operaciones de TIC's, y Jefe de seguridad física, de cada edificio o ubicación son los responsables de la evacuación del mismo.

El Jefe de respuesta a crisis coordinará la comunicación con los organismos de emergencia.

Durante la evacuación el Jefe de respuesta a crisis, responsable de primeros auxilios, responsable de evacuación y responsable seguridad tienen plena autoridad sobre todo el personal en el edificio.

Los responsables de primeros auxilios, responsables de evacuación y responsables de seguridad deben utilizar sus chalecos identificativos

La evacuación normalmente se iniciará con la activación de las alarmas del edificio. Cuando el sistema de alarma falle o en alguna situación de emergencia, la orden de evacuación será propuesto por el Jefe respuesta a crisis o el personal de Servicios de Emergencia, o los responsable de evacuación u otro funcionario al que se le da autoridad para esta actividad.

Cuando la evacuación del edificio se ha iniciado el procedimiento es el siguiente, (a menos que las circunstancias específicas de la emergencia requieran modificarlo):



- a. Mantenga la calma y el cese de las actividades.
- b. No recoger objetos personales.
- c. Salga del edificio por las rutas de evacuación designadas o como sea dirigido por un responsable de evacuación o el personal de los servicios de emergencia o por la ruta más directa. **NO CORRA.**
- d. Proseguir a la zona de evacuación o punto seguro designado
- e. Obedezca todas las Instrucciones de Jefe de respuesta a crisis o el personal de Servicios de Emergencia, o los responsables de evacuación o personal de los servicios de emergencia.
- f. No intente volver a entrar al edificio hasta que lo ordene el Jefe de respuesta a crisis

13.2. Personas con discapacidad durante una evacuación

Las personas con alguna discapacidad o problema médico que afecte su evacuación segura y rápida tienen una obligación legal de comunicar la naturaleza del mismo a su supervisor antes de cualquier evento que pueda requerir la evacuación.

De ser el caso se le asignará a una persona como su ayudante de evacuación, y debe acordar con la persona en cuestión los procedimientos que adoptarán en caso una evacuación.

Si la es necesario, el acuerdo debe incluir al médico o persona de Departamento Médico del y el responsable de seguridad, o cualquier combinación de éstos que pueda proveer una solución aceptable. En cualquier caso, la persona afectada debe ser consciente de la necesidad de evacuar, por cualquier medio razonable y eficaz.

Las medidas adoptadas para evacuar a esta persona dependerán de la naturaleza de la discapacidad o problema médico y las características de la emergencia o evacuación.

La evacuación de esta persona no debe dificultar o impedir el paso de la demás personas sin discapacidad.

13.3. Negativa a cumplir las órdenes del Jefe de respuesta a crisis

Todas las personas en las instalaciones del Ministerio de Trabajo deben obedecer las instrucciones dadas por el Jefe de respuesta a crisis o los responsables de evacuación durante los eventos de emergencia, lo contrario, es una falta grave, y una vez que una persona ha sido claramente advertida de que está obligado a evacuar el lugar, la negativa debe ser reportada al Responsable de seguridad y al Director de Talento Humano.



El Jefe de respuesta a crisis, los Responsables de evacuación o el Jefe de seguridad física, pueden tomar las medidas apropiadas en virtud del derecho a expulsar a la persona, considerando que son capaces de utilizar todos los medios que fuesen razonables y necesarios con el fin de garantizar la seguridad de todas las personas durante una emergencia o evacuación.

Las autoridades del Ministerio del Trabajo pueden presentar cargos por el incumplimiento de la ley. Del mismo modo, el incumplimiento debe ser comunicado al Director de Talento Humano que podrá someter la cuestión a los procedimientos disciplinarios.

13.4. Medios de comunicación

Los funcionarios no deben dar declaraciones a los medios de comunicación. Todas las solicitudes deberán ser remitidas al Director de Comunicación, para garantizar la información proporcionada.

13.5. Simulacros de evacuación

Los simulacros de evacuación serán determinados por el Equipo de Gestión de Crisis y será quienes determinarán la frecuencia de los mismos según lo definido en el Plan de Continuidad del Negocio.

Todas las persona que se encuentren en las instalaciones del Ministerio del Trabajo son parte integral de la seguridad, y deberán cumplir con los procedimientos de emergencia definidos.

Los simulacros se programarán y confirmarán con el Jefe de respuesta a crisis de cada locación.

Las reglas, responsabilidades y atribuciones de los Jefes y responsables son los mismos que para cualquier emergencia o evacuación real. Por lo tanto cada simulacro de situación de emergencia o evacuación deben ser tratados con la misma importancia.

13.6. Fuego – Incendio

Si se detecta un incendio, hay tres acciones principales:

- dar la alarma,
- la lucha contra el fuego y
- la evacuación del edificio.

La prioridad de estos serán determinados por las circunstancias del evento, pero la seguridad personal es primordial en todo momento.

El procedimiento definido por la institución se respetará en todos los sentidos.



Al detectar un incendio:

- a) Si la alarma no se activa automáticamente, se intentará activarla manualmente mediante un punto de rotura de cristales.
- b) Alertar a las personas que estén cerca y obtener su ayuda.
- c) Comuníquese con el Responsable de seguridad de su piso o el más cercano.
- d) Trate de apagar el fuego sólo si conoce el uso de los extintores, según el tipo de situación y si el fuego es pequeño.

No entre en un espacio reducido para luchar contra el fuego, y no deje que el fuego se interponga entre usted y la salida.

Si el calor o el humo se han convertido en amenaza, salga inmediatamente y cierre las ventanas y las puertas si es seguro hacerlo.

- e) A menos que su integridad física esté comprometida en una situación de fuego, o que su ayuda sea solicitada por un jefe o responsable usted debe evacuar el edificio inmediatamente.
- f) Seguir el procedimiento de evacuación de la manera más completa y rápida posible.
- g) Obedezca todas las instrucciones de las personas autorizadas, y no trate de entrar o volver a entrar en el edificio hasta que se el permiso sea emitido por un jefe o responsable.

13.7. Amenaza de bomba

Hasta que el personal de la policía no determine lo contrario, todas las amenazas de bomba deben ser tratadas como reales.

Durante el horario de trabajo, el Jefe de respuesta a crisis es responsable de evaluar la amenaza y coordinará la respuesta.

Si recibe una llamada de amenaza de bomba, siga las siguientes instrucciones:

- a) Mantenga la calma, y no cuelgue el teléfono, incluso si la llamada termina.
- b) Alerta a las personas cercanas y comuníquese inmediatamente con el Jefe de respuesta a crisis de su ubicación o con el responsable de seguridad de su piso. No propague el rumor ya que causa pánico.
- c) Trate de mantener en la línea a la persona que llama a alertar, y trate de tomar nota de lo que dice.
- d) Al término de la llamada intente registrar la mayor información posible sobre la persona que usted estaba escuchando.
- e) Siga las instrucciones dadas por el Jefe de respuesta a crisis, los responsables o el personal de Servicios de Emergencia.



- r) En caso de que se ordene una evacuación, siga el procedimiento de evacuación definida. No cierre las ventanas y puertas.

Si se descubre un objeto sospechoso, no trate de manejar la situación. Comuníquese con el Jefe de respuesta a crisis o el responsable de seguridad y siga todas las instrucciones que le den.

13.8. Emergencia Médica

Al encontrarse con una emergencia médica siga las siguientes instrucciones:

- g) Evalúe rápidamente si la situación implica peligro para sí mismo y otros.
- h) Evalúe la condición de las personas. Compruebe que la víctima responde a preguntas, agítela suavemente si parece inconsciente.
- i) Alerte a las personas cercanas y solicite su ayuda.
- j) Si usted piensa que la situación puede ser potencialmente mortal o tiene alguna duda solicite inmediatamente una ambulancia a los servicios de emergencia. Siga exactamente todas las instrucciones que le den.
- k) Contactar con el Jefe de respuesta a crisis o responsables, si están presentes, e informe de la situación. Busque y notifique al responsable de primeros auxilios o personal médico del edificio, y se arreglará para que alguien solicite una ambulancia.
- l) Administre primeros auxilios.

13.9. Terremoto

En el caso de un terremoto siga las siguientes instrucciones:

- a) No intente de salir del edificio durante el terremoto por los peligros de caída de materiales. Manténgase de pie bajo una puerta o debajo de un escritorio hasta que la situación se haya normalizado.
- b) Evalúe la seguridad del área a su alrededor, tomando nota de los cables eléctricos, vidrios u otros materiales rotos, materiales colgantes, derrame de materiales inflamables / corrosivos, la liberación de materiales peligrosos o gases inflamables o tóxicos. No trate de mover los materiales o a personas a menos que sea seguro.
- c) Siga el procedimiento de evacuación definido para este caso, manténgase alejado de los árboles, edificios y líneas eléctricas y otros materiales potencialmente peligrosos. Ayude a otras personas en la medida de lo posible.
- d) Sea consciente de la posibilidad que ocurran réplicas. No entre ni retorne a un edificio hasta recibir la autorización para hacerlo.
- e) Obedezca todas las instrucciones del Jefe de respuesta a crisis y los responsables o personal de servicios de emergencia.



- f) Si es necesario, administrar los primeros auxilios.

13.10. En el caso de muerte o lesión grave

El jefe de respuesta a crisis debe:

- a) Asegurarse que los familiares de la víctima sean notificados por la persona adecuada, en caso de que la policía está ya involucrada, se pondrán en contacto con los familiares. Tenga extremo cuidado de garantizar que sólo se produzca una notificación.
- b) Notificar de forma oficial a los funcionarios del área de trabajo sobre el incidente.
- c) Organizar un apoyo apropiado de post-trauma para los funcionarios de ser necesario.

El Director de Comunicación debe:

- a) Gestionar todas las consultas sobre el incidente, incluyendo los de los medios de comunicación.

14. Tareas del Equipo de Respuesta a Crisis

Responsables de Evacuación, Responsables de Primeros auxilios y Responsables de Seguridad:

Actividades en caso de emergencia:

- Usar su chaleco de identificación.
- Ingresar en cada área accesible e informar a las personas que abandonen el edificio por las escaleras o salidas más cercanas.
- Seguir las instrucciones del Jefe de Respuesta a Crisis o del Jefe de Seguridad.
- No abrir las puertas si la cerradura o la superficie de la misma está caliente o si sale humo por debajo de la puerta.
- Si el área está llena de humo gatear por el piso hasta un área segura.

Responsabilidades en caso de emergencia:

- En caso de emergencia, el deber principal de los Responsables de evacuación, primeros auxilios y seguridad es asegurar que todo el personal de su piso ha sido evacuado.



- Debe asegurarse de que todas las áreas han sido inspeccionadas y que el personal ha evacuado el edificio, cerrando las puertas a su paso. Debe revisar los baños.
- En el caso de áreas cerradas es golpear la puerta con fuerza. Si existe sospecha que hay alguien en una habitación cerrada con llave, informar al Jefe de Seguridad. Tomar nota de cualquier persona que se niegue a salir cuando se lo solicite, e informar al Jefe de Respuesta a crisis, él puede informar a los bomberos que todavía hay personas en el edificio.
- Asegurar que la evacuación es ordenada. Llamar la atención a las personas que lleven objetos al bajar escaleras.
- Cualquier persona en silla de ruedas que esté en un piso alto del edificio debe ser trasladada inicialmente a un área segura, y luego esperar hasta que el Cuerpo de Bomberos pueda llevarlo hacia planta baja o un área segura. Asegurarse de que alguien se quede esperando con ellos.
- Pedir ayuda de primeros auxilios para cualquier personal herido. Si no hay ningún Responsable de primeros auxilios disponible, entrar en contacto con el Jefe de respuesta de crisis. Realizar arreglos para que el personal herido sea trasladado a un área segura hasta poder evacuarlos del edificio.
- De forma secundaria debe coordinar un ataque contra el fuego, sólo si este puede realizarse de forma segura. Los Responsables de seguridad, u otros miembros del personal, deben tener entrenamiento en el uso de extintores de incendios.

Responsabilidades de no emergencia

Los Responsables de evacuación deben ejecutar el plan para evacuar de la mejor manera.

Deben seguir las siguientes instrucciones:

- Decidir las vías de evacuación.
- Deben determinar si hay áreas que no deben ser verificadas en una emergencia. También, los vigilantes deben asegurarse de que tienen acceso a todas las áreas que deban revisarse.
- Adicionalmente deben estar familiarizados con las vías de evacuación, revisar regularmente los extintores, y reportar problemas al Jefe de respuesta de crisis:
 - Obstrucción en las vías de evacuación.
 - Ubicación de artículos o equipos que impliquen peligro.
 - Defectos en extintores o equipos de seguridad.
 - Señales de salida y luces de emergencia.
 - Estar informado de las personas con limitada movilidad.



- Verificar que los procedimientos de emergencia se comuniquen al personal de su piso.

Responsabilidades especiales de Jefe de Respuesta a Crisis, Responsables de Evacuación, Seguridad Primeros Auxilios y del Jefe de Seguridad Física

En emergencias:

- **El Jefe de Seguridad Física:**
 - Evitar que vehículos ingresen en el parqueadero.
 - Disuadir a las personas de entrar en el edificio.
 - Verificar que la zona de montaje sea ocupada de una manera ordenada, cuidando que queden libres los lugares para vehículos de emergencia.
- **Responsables de Evacuación, Seguridad:**
 - Usar un megáfono y llevar el chaleco de emergencia durante el evento.
- **Responsables de Primeros Auxilios**
 - Al oír la señal de emergencia el Responsable de primeros auxilios, deben estar preparados para atender cualquier herido.
 - Deben ir al punto seguro y colaborar según sea necesario.
- **Jefe de Respuesta a Crisis**
 - Comprobar con los Bomberos cual es la ubicación de la alarma y esperar que los bomberos determinen la causa de la alarma.
 - Establecer contacto con quienes tienen la responsabilidad de mantenimiento para el control de los servicios (gas, agua y electricidad).
 - Recibir informes de los responsables de evacuación sobre el estado de la evacuación de sus áreas de responsabilidad. Mantener un registro de esos informes.
 - Supervisar que los responsables en los procedimientos de emergencia
 - Mantener contacto con los Servicios de Emergencia, y servir de enlace con el oficial hasta la finalización de la emergencia.
 - Informar por escrito a las autoridades sobre la emergencia
 - Convocar a una reunión informativa al personal pertinente del Equipo de Respuesta a Crisis para evaluar y mejorar el procedimiento.

En no Emergencia

- **Jefe de Respuesta a Crisis**
 - Establecer y actualizar el plan de emergencia
 - Mantener actualizada la información de emergencia, incluyendo un registro de equipo en el edificio.
 - Determinar la estructura adecuada para el Equipo de Respuesta de Crisis, nombrar a todos los miembros, y organizar los reemplazos en



casos de cambios (en su edificio). Mantener un registro de los actuales miembros del Equipo y entrenar a nuevos miembros en cuanto sean designados.

- o Informar sobre los obstáculos a los pasillos, pasadizos, escaleras y salidas de emergencia, y corregir el problema.
- o Preparar y montar avisos con respecto a los procedimientos de evacuación y los deberes del personal en caso de una emergencia
- o Determinar las rutas de evacuación más adecuada para el edificio y asegurar que los responsables lo informen al personal. Determinar la ubicación del punto seguro.

Anexo 13: Plan de Centro de Operación Emergente Institucional



PLAN DE OPERACIONES DEL CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA DEL MINISTERIO DEL TRABAJO

CONTROL HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Creación	15/02/2016



Contenido

PLAN DE OPERACIONES DEL CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA DEL MINISTERIO DEL TRABAJO	1
1. Activación del Centro de operaciones de Emergencias (COE)	3
2. Niveles de Activación / Personal	3
3. Funciones COE	4
4. LISTA DE CONTACTOS	5
5. Organización del COE	6
6. Suministros y Equipos de COE	7
7. Información detallada	8
8. DETALLE DE FUNCIONES COE	9



1. Activación del Centro de operaciones de Emergencias (COE)

Guía rápida de referencia

El COE es activado por el Equipo de Respuesta a Crisis.

2. Niveles de Activación / Personal

Nivel 1 El incidente es probable que impacte en cierto número de funciones críticas, e implica un posible uso del Equipo de Respuesta a Crisis.

Persona involucrado:

- Gerente de COE
- Personal del COE en estado de alerta.

Nivel 2 El incidente es probable que impacte a un moderado número de funciones críticas e implica un limitado uso del Equipo de Respuesta a Crisis.

Persona que Activa: Gerente de COE

Personal involucrado:

- Miembros del personal de COE
- Miembros del Equipo de Respuesta a Crisis

Nivel 3 El incidente es probable que impacte a un extenso número de funciones críticas e implica la total activación del Equipo de Respuesta a Crisis.

Persona involucrado:

- COE Manager
- Miembros del personal de COE
- Equipo completo de respuesta a incidentes
- Todo el Equipo de respuesta táctica.

► Los COE definidos son:

a. En la ciudad de Quito:

- En caso de no contar con el edificio Torrezul, se trasladarán sus operaciones al edificio Géminis; en caso de indisponibilidad del edificio Géminis se trasladarán las operaciones al edificio Torrezul.
- En caso de no contar con alguno de los puntos de atención focalizada (Granados, Legarda, Sur), sus operaciones se trasladarán al edificio más cercano sea Torrezul (al norte) o Géminis (centro).

b. En las provincias:



- o En caso de indisponibilidad de los edificios de Regionales o Delegaciones, se trasladará sus operaciones a los edificios del SECAP.

En caso de indisponibilidad de los puntos de atención focalizada, se trasladarán a los edificios de su Regional o Delegaciones.

- La persona encargada de la activación del COE confirma la ubicación con el personal del COE al efectuarse la notificación.
- El miembro del personal COE que se encuentra actualmente "en la llamada" informará inmediatamente a la COE.
- A su llegada al COE se llamará al personal faltante del COE. El esfuerzo de las comunicaciones iniciales requiere más de un miembro del personal del COE.
- Cuando el miembro del servicio COE llega al COE llamará al número telefónico oficial de activación para informar que el COE está en funcionamiento.
- La persona que realice la activación proporcionará al personal del COE información sobre a quién llamar y qué mensaje proporcionar.

3. Funciones COE

3.1. Proveer un Punto central del contacto

El personal de apoyo COE realiza el papel de un centro de respuesta de emergencia y de recuperación de información.

Los principales contactos telefónicos de COE son entregados al Director de Continuidad Institucional y todos los jefes de Equipo de Respuesta a Crisis, Equipo de Soporte Institucional de Incidentes, y otros jefes de equipo (si es necesario)

Elos llamaran para reportar lesiones, para actualizar el progreso en el área, encontrar algún gerente en específico, para responder preguntas de los medios.

Todo lo que ocurra dentro de las operaciones de Respuesta y recuperación eventualmente se registra en el COE

3.2. Notificación Inicial

El personal del COE es responsable de notificar a los líderes y miembros de equipo así como al gerente de COE.

La notificación inicial deberá ser registrada en la Lista de verificación de notificaciones. Coloque el código correcto del estado del contacto y la hora de cuando la llamada fue realizada en las columnas de estado y tiempo de llamado respectivamente.

Hacer espacio para múltiples entradas, si la llamada inicial no tuvo éxito. Cada llamada requiere una hora y el estado de entrada.



3.3. Registro de entrada/salida de llamadas

- Todas las llamadas se registran en las hojas de registro telefónico. Coloque las iniciales en la final de la entrada de registro.

3.4. Reunir información crítica

- Los informes se publicarán en los tabloneros de anuncios. Otra información clave se escribirá en los tabloneros de presentación o papelógrafos. Mantener el sistema de seguimiento de la información actualizada al día.

3.5. Requerimiento de recursos.

- Se llevará un registro de las solicitudes de recursos según su orden de llegada.
- Esa información es publicada en los indicadores de problemas sin resolver, el Administrador COE o su suplente revisarán las solicitudes críticas de inmediato.

3.6. Informar a los gerentes del estado

- Monitoreo del cambio de estados de emergencia y publicar la información en el cuadro de repuesta / recuperación.
- El Administrador COE o su suplente informarán al jefe de Equipo de Respuesta a Crisis críticos en cuanto el COE lo reciba.
- El jefe de respuesta a incidentes podrá requerir que el personal de COE contacte personal específico y proporcione información crítica.

3.7. Contactar a Gerentes para información.

- El Administrador de COE puede requerir información de individuos específicos.
- El personal del COE se localice a la persona y obtener la información necesaria. Anote la solicitud y la respuesta en el registro del teléfono. Publicar o actualizar la información sobre el adecuado estado de las juntas resuelve problemas.

3.8. Preguntas de medios de comunicación.

- Todos los empleados tienen instrucciones de re-direccionar las solicitudes o preguntas de los medios de información al COE. Deberá existir funcionarios designados de la empresa para ser el Oficial de Información Pública son los únicos empleados autorizados a hacer declaraciones a los medios de comunicación. Consulte todas las solicitudes al administrador de COE.

3.9. Registro de operaciones de COE

- El registro de operaciones del COE es el registro de todas las actividades realizadas por el COE.

4. LISTA DE CONTACTOS

4.1. Personal de COE (con Miembros del Equipo de Respuesta a Crisis)



➤ **Gerente de COE**

- Nombre:
- Teléfono Oficina:
- Dirección:
- Teléfono Casa:
- Otro teléfono:

➤ **Gerente de COE alternativo**

- Nombre:
- Teléfono Celular:
- Dirección:
- Teléfono Casa:
- Otro teléfono:

➤ **Lider del Equipo de Respuesta a Crisis**

- Nombre:
- Teléfono Oficina:
- Dirección:
- Teléfono Casa:
- Otro teléfono:

➤ **Lider del Equipo de Respuesta a Crisis alternativo**

- Nombre:
- Teléfono Oficina:

- Dirección:
- Teléfono Casa:
- Otro teléfono:

4.2. Líderes del Equipo de Respuesta a Crisis y suplentes

Información de contacto para líderes de Equipo de Respuesta a Crisis y equipo suplementario para todos los equipos de respuesta a incidentes.

- Cargo:
- Nombre :
- Alterno:

4.3. Miembros del Equipo de Respuesta a Crisis

- Nombre
- Numero celular
- Numero Oficina
- Emails

5. Organización del COE

El COE está establecido con las siguientes áreas funcionales:



- Cuarto de comunicaciones
- Sala de reuniones
- Sala de reunión de medios de comunicación
- Espacio de trabajo para los representantes del Equipo de Respuesta a Crisis.

5.1. Sala de comunicaciones

- Incluye un único teléfono, líneas telefónicas dedicadas y un TV para controlar la prensa local. La sala está preparada para evitar que el sonido de los dispositivos de control interfirieran con las comunicaciones telefónicas.
- La habitación está separada de otras áreas funcionales para evitar que otras personas interfieran en el área.

5.2. Sala de reuniones

- Suficientemente grande como para albergar cómodamente el número máximo de participantes que se esperen en una reunión.
- Ese número puede incluir el personal de COE (con los líderes del Equipo de Respuesta de Incidentes y representantes de organismos externos).
- La sala de reuniones debe estar equipada con el panel de estado, carteleras y pizarras, (sólo se usan pizarras móviles como respaldo de seguridad si es posible) para el seguimiento del proceso de recuperación el COE debe actualizar el panel de estado.
- El espacio y las conexiones estarán disponibles para un televisor si las conferencias de prensa televisada a partir de otras fuentes puede ser una parte de las reuniones

5.3. Sala de comunicaciones a medios

- No debe estar dentro del perímetro de seguridad del lugar de reunión del COE.
- La sala de comunicaciones a medios es una sala de acceso controlado para asegurar que sólo los miembros de la prensa/medios tienen acceso.
- La habitación estará configurada para soportar sesiones de información para los medios de comunicación. Se designará espacios de estacionamiento para los vehículos de transporte de los medios.

5.4. Lugar de trabajo del Equipo de Respuesta a Crisis

- Disponibles para los representantes del equipo co-ubicado en el COE.
- Cada espacio incluye líneas de voz, datos y de alimentación de energía.
- Un UPS y un generador para suministrar energía en caso de interrupciones del servicio de energía del COE.

6. Suministros y Equipos de COE

6.1. Comunicaciones

- Teléfonos
- Fax and back up de fax
- Línea telefónica Dedicada (no conectada a central telefónica)
- Teléfonos celulares con cargadores que permiten carga hablar durante las operaciones.
- Radios. (WalkieTalkie) según sea necesario.
- Televisión, vídeo, radio AM / FM



6.2. Suministros de oficina

- Block de hojas
- Post It
- Lápices
- Sacapuntas
- Marcadores y borradores para pizarras blancas
- Cintas de video en blanco
- Cinta adhesiva
- Linternas y pilas de repuesto
- Impresora / copladora de papel
- Carpetas de archivo, clips, gomas, tijeras, grapadoras, etc.

6.3. Equipos de oficina

- PC's
- Impresoras (2 o más)
- Copladoras (2)
- Tinturadora de papel
- Perforadora
- Grabadora

6.4. Documentos

- Plan de Continuidad de Negocios
- Rol de Pagos y beneficios
- Mapas de los edificios
- Mapa de red eléctrica
- Directorio Telefónico
- Listado de contacto de regionales, delegaciones, puntos de atención

7. Información detallada

7.1. Activación del COE

- **CUÁNDO**

El COE es activado por orden de XXXXXX.

La notificación de activación será realizada por XXXXXX u otro funcionario designado como tal.

- **DÓNDE**

El COE primario está localizado en las Oficinas de Torrezul. Si el área de emergencia está localizada en el COE primario, el COE secundario es en las oficinas de edificio Géminis y operará como principal.

Si la ubicación primaria y secundaria fueren afectadas, el personal a cargo del ECO decidirá la ubicación a utilizarse y deberá ser oficialmente notificada.

- **QUIÉN**

El miembro del personal del COE que se encuentra actualmente "en la llamada" deberá reportar inmediatamente un informe al COE.



Esta persona debe llamar al personal de apoyo del COE. El esfuerzo de las comunicaciones iniciales requiere más de un miembro del personal del COE.

- o EL COE será gerenciado por XXXXX.
- o El personal de soporte "En la llamada" será XXXXX.
- o El apoyo del COE del día a día serán manejados por contribución de XXXXX.

- **QUÉ**

Quando los miembros del COE lleguen al lugar de encuentro, la responsabilidad de él/ella será realizar la llamada o informar que la activación del ECO es oficial y está en funcionamiento.

El funcionario que realice la activación del COE puede llamar a otros miembros del personal si el teléfono del personal primero en la lista está ocupado. El personal de guardia debe registrar esto.

El funcionario de la activación proporcionará al personal COE con información sobre a quién llamar y qué mensaje que dar.

8 DETALLE DE FUNCIONES COE

8.1. Proporcionar un punto central de contacto

El personal de apoyo COE actúa como un centro de respuesta y recuperación de información. Como tal, el COE ofrece un servicio crítico en los momentos difíciles.

El principal número de teléfono entrante COE (s) es XXXXXXXXXXXXX, se le dará a todos los miembros del Equipo de Respuesta / Recuperación.

Llamar para reportar los lesionados; para actualizar los avances en su área, para ubicar a un administrador específico, para asesorarse sobre preguntas de los medios, etc. Todo lo que sucede durante las operaciones de respuesta / recuperación con el tiempo se registrarán en la COE.

Otras funciones de COE son:

- Realizar la notificación Inicial
- Realizar registro de Entrada / Salida llamadas
- Reunir información crítica
- Recibir las solicitudes de recursos
- Informar a los gerentes clave del estado de
- Gestionar Contactos para Información
- Recibir preguntas de los medios (Directo al Oficial de Información Pública)

8.2. La notificación inicial.

Después de la activación oficial notificar al personal de guardia COE, él / ella debe iniciar el proceso de notificar a los directivos clave de la situación.

Quando el personal del COE activa el COE, el personal del COE debe asumir la responsabilidad de notificar a los administradores de otras áreas. El funcionario de la



activación debe proporcionar al personal COE el mensaje que se dará a los gerentes clave. Él / ella también le dirá al personal de COE a quién contactar. El personal de estos centros apuntará el mensaje y a quién contactar palabra por palabra. El miembro del personal de estos centros debe leer el mensaje de nuevo al oficial de la activación para asegurar que la información es correcta. Si el funcionario o el personal de la activación de COE recibe un contestador automático, dar un breve mensaje explicando la situación y pedir que llamen al COE para más información.

NO REALIZAR LLAMADAS DESDE EL TELÉFONO DE EMERGENCIAS(S) este es solo para las llamadas entrantes (XXXXXXXXXXXX).

El funcionario de la activación deberá dar un informe al COE, tan pronto como sea posible después de la activación. Al llegar, el oficial de la activación se hará cargo de las funciones de la COE. Registrar la notificación inicial en la lista de control de notificación. Colocar el código de contacto y el momento en que se hizo el llamado. Hacer espacio para múltiples entradas, si la llamada inicial no es un "contacto con éxito". Cada llamada requiere una entrada de tiempo y el estado.

5.3. Registro de llamadas entrantes / salientes

Registrar todas las llamadas en las hojas de registro de teléfonos. La siguiente información es requerida como obligatoria en todas las llamadas internas y externas:

- Fecha y hora de la llamada
- Nombre de la persona que se llama

Para las llamadas entrantes también incluyen las medidas adoptadas por el miembro del personal COE en relación a la llamada. Algunos ejemplos incluyen:

- "Aprobado por la información de (nombre)"
- "Respuestas a _____" persona que llama pregunta sobre
- Las iniciales de la persona que maneja la llamada debe estar al final de la entrada del registro.

Mucha de la información transmitida por teléfono es fundamental para la recuperación. Información importante podría perderse a menos que todas las llamadas telefónicas sean registradas con precisión.

Después de una emergencia es importante para analizar las medidas adoptadas por todos los participantes, identificando lo que hicimos bien y qué necesita ser mejorado.

5.4. Reunir información crítica

Información precisa y oportuna es esencial para una respuesta eficaz a la emergencia y recuperación de desastres.

El COE es un centro de información sobre:

- ¿Cuáles son los problemas no resueltos?
- ¿Lo que se necesita y donde se necesita?
- ¿Cómo lo estamos haciendo?
- ¿Quién está trabajando, en qué, y dónde están?

Los departamentos en los informes diarios que proporcionan la mayor parte de esta información. Parte de la información se proporcionará a través del teléfono.

Habrà un sistema establecido para el seguimiento de esta información.

Los informes serán difundidos a toda la institución.



El Administrador o Gerente COE alternativo es responsable de establecer esta información.

El personal del COE es responsable de mantener la información actualizada.

Presentar el estado de las siguientes tareas sin resolver en cada área:

- Personal
- Salud y Seguridad
- Los equipos de recuperación
- Unidades de Negocio
- Operaciones Informáticas
- Operaciones de Producción
- Comunicaciones
- Equipos
- Respuesta / Recuperación de la situación
- Situación de desastre (por ejemplo, cierre de carreteras, daños en servicios públicos locales, etc.)

5.5. Las solicitudes de recursos

La recuperación de desastres requiere de muchos tipos de recursos. Estos recursos pueden incluir:

- Las personas
- Los miembros del Equipo de Respuesta de Incidentes
- Equipo de Soporte Institucional de Incidentes
- Guardias de Seguridad
- Servicio de Personal
- Suministros
- Sustitución de suministros de oficina
- Suministros de recuperación
- Ordenador papel de la impresora, cintas, etc.
- Salud y Seguridad
- Agua y alimentos
- Vacunas
- Sustitución de Equipos
- Equipos adicionales
- Equipo Especial de Recuperación
- Muebles

El personal del COE debe registrar las solicitudes de recursos según van llegando. Esa información se publicará en el adecuado estado de las juntas resuelve problemas. El Administrador o Gerente COE alterno se ocupará de las peticiones fundamentales de inmediato.

5.6. Informar a los directivos clave de la Condición Jurídica y Social

La situación puede cambiar rápidamente durante las operaciones de recuperación de un desastre. Las personas en posiciones de toma de decisiones requieren la información más reciente para que puedan tomar las mejores decisiones posibles.

Los gerentes asignados para llevar a cabo la respuesta y las tareas de recuperación deben ser informados tan pronto como sea posible de los cambios en esas tareas.



El personal del COE hará un seguimiento de la evolución de la situación de los Informes para dar una respuesta a la Junta de Recuperación de Situación. El Administrador o Gerente COE alternativo informará al Coordinador de BCP de información crítica.

El Coordinador del BCP podrá exigir que el personal del COE contacte con personal específico y les proporcionan la información crítica.

5.7. Gestores de Contactos para Información

Los líderes de Respuesta a Incidentes de equipo o jefe COE pueden requerir información de individuos específicos.

El personal del COE se localice a la persona y obtener la información necesaria. Anote la solicitud y la respuesta en el registro de las llamadas ya que la mayoría se hace contacto por teléfono.

Asegúrese de enviar o actualizar la información sobre el adecuado estado de las juntas resuelve problemas.

5.8. Las preguntas de los medios de comunicación

Es probable que la Prensa, radio, y los reporteros de televisión deseen información sobre la empresa y la situación de emergencia. Todos los miembros del equipo están obligados a pasar a lo largo de estas solicitudes del COE.

Un funcionario de la empresa designado para ser el Oficial de Información Pública es el único empleado autorizado para hacer declaraciones a los medios de comunicación. Consulte todas las solicitudes de con dicho funcionario.

5.9. Registro de operaciones COE

El Registro de Operaciones del COE es un registro oficial de todas las actividades realizadas por el COE. El director de COE debe asegurar que la información a recoger sea:

- La hora y la fecha en que el COE comienza y termina sus operaciones.
- ¿Quién está trabajando en los cambios de turno COE, etc.
- Toda la información crítica proporcionada al COE de cualquiera de los siguientes:
- Registro de Teléfonos
- Informes y reportes
- TV y Radio Conferencias de Prensa
- TV y Radio anuncios
- Copias de las proclamações
- Historias pertinentes de Periódico
- Informes diarios
- Registro de reunión de recuperación
- Directivas verbales y publicadas

5.10. Preparación para la recuperación

Los planes del equipo están destinados a ser documentos vivos. Deben reflejar la información más reciente disponible. Los líderes del BCP, el Coordinador y el equipo son responsables de revisar y actualizar sus planes en forma semestral.



El líder del equipo, líder del equipo alternativo y otras personas que tienen copias del plan de equipo deben enviar las actualizaciones cada vez que este sufra cambios. La práctica aceptada consiste en imprimir y distribuir sólo la página o páginas que han cambiado más que todo el plan.

Las portadas de las actualizaciones del plan se adjuntan al final de esta sección.

A. frecuentes Revisión del Plan

- **Jefe de equipo y líder del equipo alternativo:**

En esta sección se identifica a las personas asignadas a los puestos de liderazgo. Que debe ser revisado por el líder del equipo para identificar los cambios en el personal asignado.

- **Equipo de Respuesta a Crisis de alerta de la lista:**

Esta sección proporciona información de contacto de todo el personal asignado al equipo. Esta lista es propensa a cambiar ya que los miembros del equipo pueden salir o dejar de formar parte del equipo, los nombres pueden cambiar debido a la unión y la información de contacto puede cambiar. El líder del equipo debe enviar una copia de la lista de incidentes al Equipo de Respuesta de alerta para cada miembro del equipo de revisión y actualización.

- **Lista de funciones críticas:**

En esta sección, se encuentran en Jefe del Proyecto, se identifican las funciones básicas que se aplican al equipo. El líder del equipo de revisión de las funciones para determinar su exactitud.

- **Los pasos del equipo de recuperación:**

Esta sección identifica las estrategias para la recuperación de las funciones críticas. El líder del equipo de revisión de esta lista para determinar que las estrategias se cumplan los objetivos de negocio actuales y reflejan con precisión la mejor solución posible.

- **Proveedores y listas de usuarios:**

En esta sección se identifica la información de contacto de proveedores clave y clientes. El líder del equipo debe revisar esta lista para determinar que la lista es completa y exacta.

- **Requisitos del área de trabajo:**

Esta sección identifica los recursos críticos necesarios para apoyar la recuperación en el sitio de área de trabajo. El líder del equipo de revisión de esta lista para determinar que la lista es completa y exacta.

- **Fuera del Sitio almacenan materiales:**

Esta sección identifica los registros críticos o los recursos almacenados fuera del sitio. El líder del equipo debe revisar esta lista para determinar que la lista es completa y exacta.

B. Capacitación y Ejercicios

Los planes actualizados no son suficientes si las personas asignadas a los equipos de recuperación no saben lo que se espera de ellos. Los miembros del equipo deben recibir capacitación sobre los conceptos de recuperación en general y las funciones de su equipo en particular. Los ejercicios ayudan a identificar las mejoras necesarias en las estrategias y planes. Los ejercicios también dar a los miembros del equipo una valiosa experiencia en el trato con los desafíos inherentes a las operaciones de recuperación.



Los jefes de equipo en cooperación con la formación de la conducta BCP Coordinador y ejercicios. Ejercicios propuestos son los siguientes:

- **Equipo de Orientación de socios:**
Este es un resumen de una hora del Programa de Continuidad del Negocio. Cada miembro del equipo debe asistir una vez al año. También está disponible para la población en general del empleado.
- **Equipo de Ejercicio:**
Todo el equipo participa en un ejercicio de simulación de dos horas con un enfoque en sus estrategias de recuperación.
- **Equipo de Ejercicio Líder:**
Todos los jefes de equipo y líderes del equipo suplente participar en un ejercicio de simulación de dos horas con un enfoque en las instalaciones de recuperación de ancho.
- **El ejercicio funcional:**
Manos a la real prueba de la capacidad de hardware o de conectividad en los Centros de Trabajo de recuperación de la zona. El uso real de los suplentes (manual) del proceso de producción en el hogar o centro alternativo.

C. Calendario de actividades

Este documento permite a los jefes de equipo para seguir su propio plan de actividades de revisión, la formación y el ejercicio para el año. Los líderes del BCP y el Equipo Coordinador periódicamente solicitar una copia del documento para revisar el estado del equipo de preparación.

Un nuevo documento se pondrá en marcha cada año.

El Coordinador del BCP se mantendrá de cada año. Calendario completado la actividad en el archivo para fines de auditoría.

D. Programa de actividades

Revisiones del Plan

- Introduzca las fechas en que se llevaron a cabo revisiones de los planes.
- Jefe de Equipo
- Líder de Equipo (Nombre):
- Jefe de Equipo Alternativo (Nombre):
- (Nombre):
- (Nombre):

Formación / Ejercicios

- Introduzca las fechas y número de participantes para cada actividad. Cada tipo de ejercicio se espera que sea llevado a cabo al menos una vez al año.

Actividad Fecha de Actividad # de Participantes Comentarios

- Orientación
- Equipo de Ejercicio
- Jefe de Equipo
- Líderes de Equipo: Adjuntar firmas de los participantes en las hojas, las evaluaciones y los comentarios a esta hoja.



- Enviar esta página al Coordinador del BCP.
- BCP Coordinador: Guarde todos los documentos en carpetas asociadas. Distribuir un formulario de nueva actividad a la Lista de los Jefes de Equipo.

E. Plan de Actualizaciones

Cada vez que se actualice un plan, las hojas nuevas o modificadas se enviarán todos los titulares de planes con una portada que identifique las páginas que se sustituyen. Cada titular de plan que recibe las actualizaciones colocará la cubierta en el plan detrás de esta página.

Plan de actualización debe identificar la fecha del cambio, las páginas que deben retirarse y añadir las nuevas páginas.

Anexo 14: Plan de Comunicación de Crisis Institucional



PLAN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS DEL MINISTERIO DEL TRABAJO

CONTROL HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Creación	15/02/2016

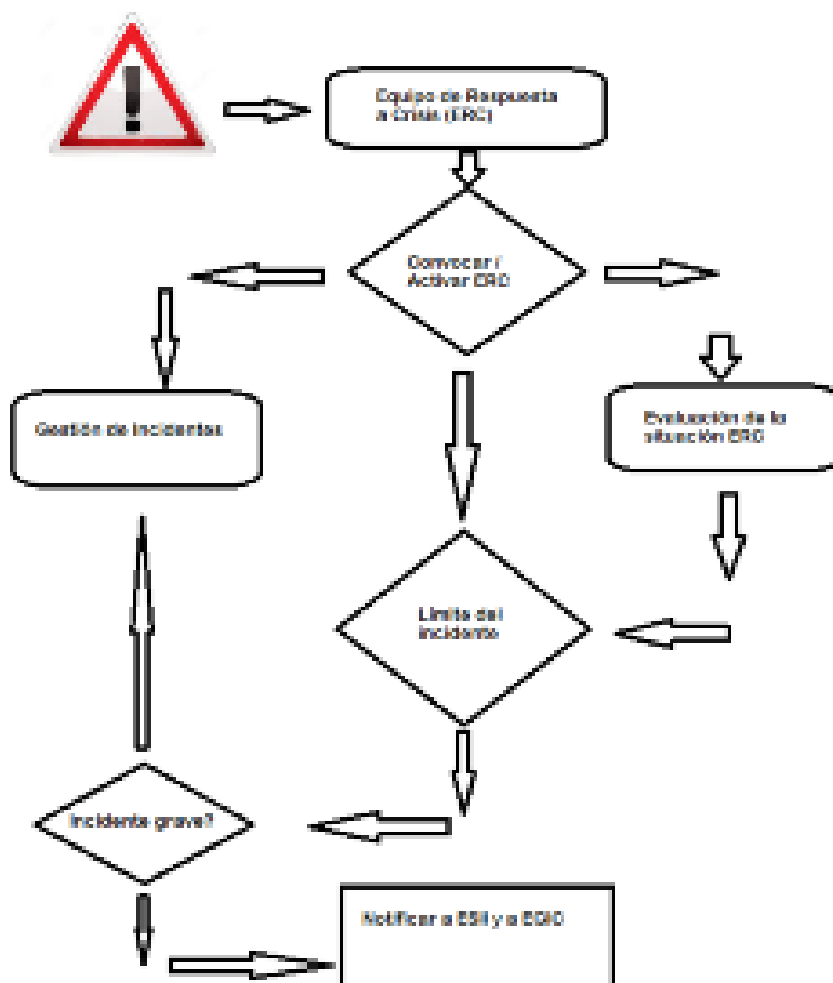
Contenido

1. PROCESO DE COMUNICACIÓN.....	3
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	5
3. Notificación de Eventos, Guía de Contactos y Registros.....	8
4. Línea Telefónica de Interrupción de Negocio.....	10
5. Información de Contacto en Caso de Crisis.....	10



1. PROCESO DE COMUNICACIÓN

El plan de comunicación de crisis sigue básicamente el proceso que se describe a continuación.





En el caso de un evento que tiene que ser reportado a nivel institucional, se utilizará el siguiente proceso de apoyo de emergencia y comunicación.

1.1. Los incidentes con alto nivel deben ser reportados al Equipo de Soporte Institucional de Incidentes (ESI) y al Equipo de Gestión Institucional de Crisis (EGIC)

Estos incidentes son:

- Cualquier víctima mortal relacionada con el negocio.
- Una amenaza para la salud o de negocios no relacionados con la empresa o eventos reales que pueden afectar el funcionamiento del negocio a través de la ausencia significativa o distracción mental del trabajo (también conocido como un "evento de una pandemia").
- Acto de terrorismo o de tentativa de acto de terrorismo contra Ministerio del Trabajo.
- Secuestro o intento de secuestro de un empleado de Ministerio del Trabajo.
- Cometidos con bombas, secuestros o asesinatos que ocurren en las zonas donde opera Ministerio del Trabajo.
- Actos reales o intento de espionaje contra Ministerio del Trabajo.
- Interrupción debido a la pérdida de instalaciones, empleados, proveedores clave y / o de TI.
- Informe Nacional de los medios de comunicación o la investigación generada por un incidente que afecte a Ministerio del Trabajo.
- Guerra de la revolución, conflicto armado o de acciones de la policía en los lugares donde el agua Ministerio del Trabajo funciona o cuando el viaje empleados de Ministerio del Trabajo.
- Identificación de los nuevos problemas que amenazan la imagen o reputación de Ministerio del Trabajo.



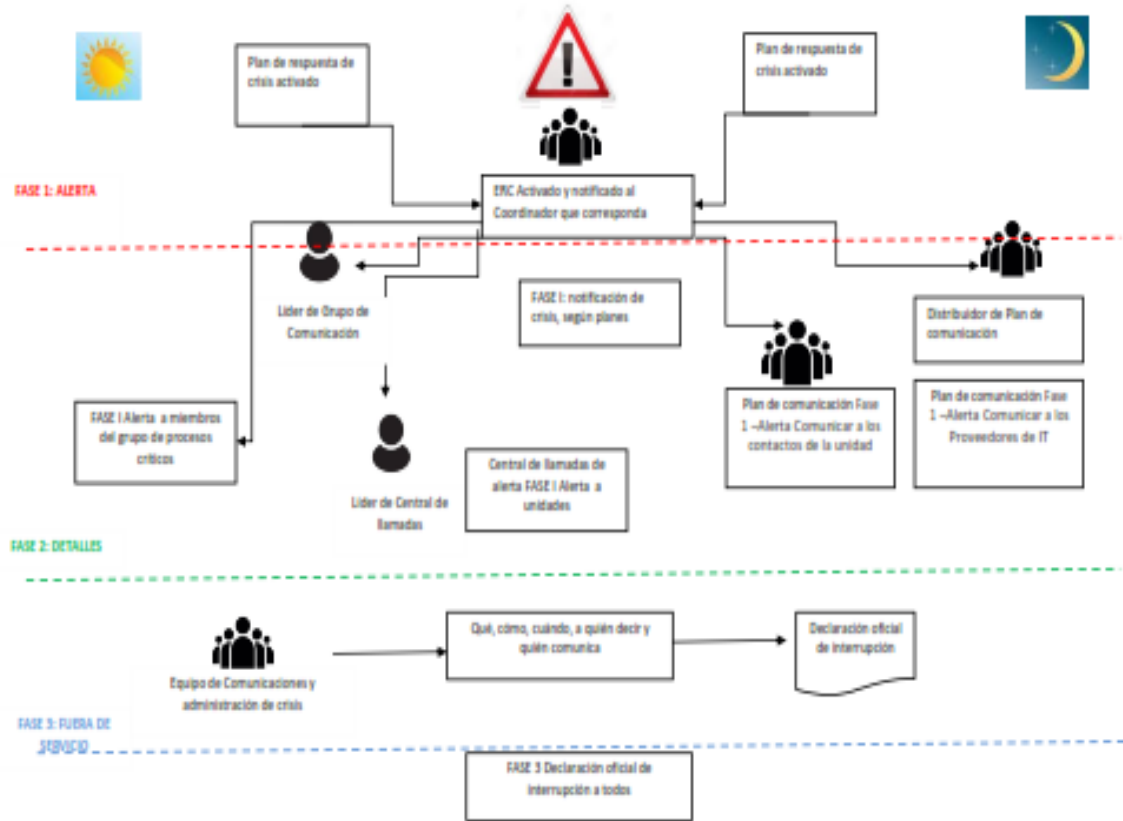
- Inminente amenaza o amenaza real de un desastre natural en o cerca de un lugar de Ministerio del Trabajo (incendios, terremotos, inundaciones, tormentas severas, tornados, huracanes).
- Demostración de activistas en las instalaciones.
- Trabajar en paro o bloquear la entrada de los empleados como resultado de cuestiones de trabajo.

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

Esta sección contiene los planes y procedimientos para comunicar la información de eventos y crisis a personal de la unidad y los usuarios externos e internos.

El mapa de comunicaciones definido es el siguiente:

Mapa de comunicaciones para Interrupción de Negocio



El listado de verificación de crisis:

Estos diez elementos deben estar en su lugar antes de una situación de crisis. Esto es de gran ayuda para mantener la compostura y ser capaz de concentrarse en su principal prioridad, el plan de respuesta a la crisis.

1. **Política y procedimientos de relaciones públicas.**- Una declaración del mandato, los valores y el programa de liderazgo.
2. **Plan de acción para comunicación de crisis.**- la gente clave, los roles, las secuencias de acción, los escenarios.
3. **Radiografía de la empresa, Información sobre MDT y su estado.**- Este podría ser un informe anual.
4. **"Ventana": la información en la unidad** - Contenido y estar al día es lo más importante, impresos en papel con membrete MDT. Estos documentos pueden ser entregados a los medios de comunicación para asegurar que no falta información.
5. **Archivos de referencia sobre los escenarios potenciales de crisis.**- Actas, informes, recortes – ordenado y transportable.
6. **Lista de personas clave (Key person).**- detalle ordenado y transportable, número telefónico de Trabajo y de la casa. Una página de resumen con datos de direcciones de trabajo y domicilio del personal.
7. **Vocero designado**
 - a. Establecer las personas y asignaciones previo a la crisis - principal y dos suplentes.
 - b. Todos deben tener algo de experiencia para hablar en público.
 - c. El Portavoz (s) y su asesor de relaciones públicas deben conocerse
8. **Designados en los medios de coordinación.**- Esta función debe ser establecido como creíble y útil, tanto con su personal y los medios de comunicación antes de la crisis. La confianza es un activo excepcional en

medio del caos.

9. Directorio de medios o lista detallada.- Usted debe tener una lista concisa de los principales medios de comunicación y su asesor de relaciones públicas en el país con sus portavoces clave.

10. Registro de contacto para los medios.- Usted puede tener una docena o más de los periódicos y emisoras de radio y televisión al mismo tiempo.

- Mantenga una hoja de seguimiento individual para cada periodista / Historia
- Sepa con quién se contactó, cuándo, qué, cómo comunicarse con ellos, cuál es su fecha límite, lo que prometió, lo que ha delegado, cuando están por llegar de nuevo a usted, si usted necesita hacer un seguimiento

3. Notificación de Eventos, Guía de Contactos y Registros

Esta sección contiene las directrices de notificación y de contacto cuando se ocasiona un evento de crisis. A continuación se detalla el formato de registro de notificaciones y alertas de crisis.

<i>Registro de notificaciones y alertas de crisis</i>					
Nombre de quien realiza el llamado	Fecha	Nombre de la persona llamada	Hora de llamada	Resultado de llamada	Detalles

**FORMATO DE COMUNICACIÓN A EMPLEADOS DE ALERTA DE
CRISIS**

COMUNICACIÓN A SERVIDORES DE ALERTA DE CRISIS

Fecha:

Dirección:

Asunto: Incidente crítico/ Continuación del negocio

Estimado señor o señora,

Debido a acontecimientos que van más allá de nuestro control, MDT es actualmente sujeto a una pérdida [parcial / total] de [información, Red (IPN) / Entorno local de red (LAN) / instalaciones, personal]. Esperamos que este incidente afecte a nuestro negocio por los siguientes [número de] días.

Esto no es una situación habitual del negocio, pero hemos hecho preparativos para proporcionarle el apoyo a usted y sus USUARIOS, y funcionaremos según nuestro Plan de Continuidad de Negocio. Nuestro objetivo es de restaurar nuestras instalaciones cuanto antes, entonces podemos reasumir operaciones "normales" de negocio.

Mientras tanto, nuestras oficinas se esforzarán para ayudarle a usted durante esta interrupción. MDT le mantendrá informado sobre el estado de recuperación. Si usted tiene cualquier pregunta, póngase en contacto con nosotros. Por favor refiérase a la siguiente lista para encontrar el contacto apropiado para su petición:

Contacto	Teléfono	E-Mail
XXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX

Pedimos su comprensión debido a que bajo estas circunstancias las respuestas pueden demorar.

Atentamente,

XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX (Cargo)

- En caso de desastre en la unidad de, los contactos de (Cliente Clave, Proveedor y Otras Listas de Contactos) de la necesidad de Plan de Continuidad de negocio - podrían tener que ser notificados sobre la interrupción.
- Si realmente un contacto tiene que ser notificado inmediatamente depende de criticidad de cada contacto. Los contactos han sido agrupados según criticidad, por favor verificar la columna " grupo" del documento de contacto
- Para notificar los contactos, use la plantilla anterior.
- Los departamentos responsables de la notificación de cada contacto son llamados en primer lugar.

4. Línea Telefónica de Interrupción de Negocio

Una línea telefónica de interrupción de negocios es un número especial donde se registra la organización / unidad de estado de las operaciones. Este es el número que los empleados llaman a averiguar si el establecimiento está abierto o no.

Línea telefónica de Ministerio del Trabajo: (593-2) XXXX-XXXX

5. Información de Contacto en Caso de Crisis

En caso de crisis, en el documento anexo se recogen todos los clientes clave críticos internos y externos, los principales proveedores y otros contactos para informar en caso de una interrupción del negocio.

<i>Listado de contactos clave</i>								
No. Contacto	Nombre	Calle	Ciudad	Región	Código Postal	País	Teléfono	Fax

Listado completo de contactos								
No. Contacto	Nombre	Calle	Ciudad	Región	Código Postal	País	Teléfono	Fax

CONTACTOS OFICIALES DE PRIMEROS AUXILIOS



CONTACTOS DE PRIMEROS AUXILIOS

Nombre	Ubicación	Extensión-Celular

DETALLE DE CONTACTOS DE EMERGENCIA


LLAMAR (911- General)

AMBULANCIA: 131

POLICÍA: 101

BOMBEROS: 102

Anexo 15: Plan de Contingencia

 Ministerio del Trabajo	PLAN	Fecha: 2014-09-24 Revisión: 01 Página: 1 de 13
	Plan de contingencia para mitigar el impacto de las posibles fallas de los sistemas del MDT	Código: IT-GTE-GET-POC-01

PLAN DE CONTINGENCIA PARA MITIGAR EL IMPACTO DE LAS POSIBLES FALLAS DE LOS SISTEMAS DEL MDT

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD Y RESPALDO			
ROL	NOMBRE / CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	MINISTRO DE RELACIONES LABORALES		
VALIDADO POR:	VICEMINISTRO DE TRABAJO Y EMPLEO		
	DIRECTOR DE TIC'S		
	COORDINADOR GENERAL DE GESTIÓN ESTRATÉGICA		
REVISADO POR:	DIRECTOR ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS		
ELABORADO POR:	ANALISTA DE PROCESOS		

Tabla de contenido

1. Datos Generales	3
1.1. Identificación del Instructivo	3
1.2 Objetivo	3
1.3 Alcance	3
1.4 Base legal.....	3
1.5 Glosario de términos.....	3
2. Perfiles y niveles de responsabilidad	4
3. Descripción	4
3.1. Casos de aplicación del plan de contingencia	4
3.2. Alternativas de solución.....	4
3.3. Recomendaciones y observaciones para la puesta en marcha del plan.....	4
3.4. Ejecución del Plan de Contingencia.....	5
3.4.1. Sistema de contratos en línea	6
3.4.2. Legalización de actas de finiquito.....	6
3.4.3. Ingreso de trámites y documentos.....	7
3.4.4. Fondos de terceros	8
3.4.5. Audiencia por boleta única.....	8
3.4.6. Emisión de boletas únicas.....	9
3.4.7. Legalización de salarios	9
4. Anexos	10
5. Archivo y conservación	12

1. Datos Generales

1.1. Identificación del Instructivo

MACROPROCESO:	Procesos Desconcentrados
PROCESO:	Gestión Regional
SUBPROCESO:	Aplicación de Políticas y Normas de Trabajo Unidad de Trabajo
RESPONSABLE:	Inspección del Trabajo

1.2 Objetivo

El presente documento tiene como objetivo detallar el conjunto de medidas orientadas a dar continuidad en la prestación de trámites del MDT, aun cuando sus sistemas hubiesen sido afectados de manera parcial o total.

- Permitir la continuidad de los servicios críticos de la Institución
- Definir protocolos para la ejecución del servicio de manera manual
- Mantener la calidad y productividad en la atención al usuario
- Definir responsabilidades y líderes de la ejecución de protocolos, quienes serán los responsables de llevar a su equipo a la ejecución de los mismos
- Capacitar a los servidores en acciones de respuestas ante situaciones de emergencia.

1.3 Alcance

El plan de contingencia propone una serie de procedimientos manuales, alternativos al funcionamiento normal del MDT, los cuales solo son aplicables por un corto periodo, es decir solo mientras se restablecen el normal funcionamiento de los sistemas.

El plan de contingencia sólo es aplicable, por su propia naturaleza, por un periodo de tiempo corto y bajo condiciones de emergencia.

1.4 Base legal

- Ley Orgánica del Servicio Público.
- Código del Trabajo

1.5 Glosario de términos

- **Árbol de llamadas:** Es una cadena de comunicaciones para notificar a individuos concretos sobre un evento o un problema
- **Contrato Individual de Trabajo:** Es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios ilíctos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

2. Perfiles y niveles de responsabilidad

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD / FUNCIONES
Inspector de Trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar los servicios a la ciudadanía en la prestación de trámites aun cuando sus sistemas hubiesen sido afectados de manera parcial o total.
Personal detallado en el árbol de llamadas	<ul style="list-style-type: none">• Comunicar de manera inmediata cuando se detecte un fallo total o parcial en los sistemas del MDT

3. Descripción

3.1. Casos de aplicación del plan de contingencia

- Fala de uno o varios sistemas informáticos
- Fala en algún sistema de telecomunicaciones o enlace
- Fala en la infraestructura tecnológica
- Fala de energía eléctrica

3.2. Alternativas de solución.

Implementar acciones y procedimientos de ejecución manual: Mediante la elaboración de un manual de sencilla ejecución que sea difundido y de conocimiento generalizado en la Institución.

Suspender el servicio o la tarea crítica por un tiempo determinado: Esta solución es aplicable en servicios cuya ejecución manual implique un mayor riesgo

3.3. Recomendaciones y observaciones para la puesta en marcha del plan

- Ensayar el plan de contingencia, en un escenario real con la finalidad de generar certidumbre sobre las tareas a ejecutarse.
- Realizar talleres permanentes de difusión del plan con el personal involucrado para reforzar conocimientos y retroalimentar de información operativa para la toma de decisiones.
- Asignar un equipo responsable para mantener actualizado el plan de contingencia.
- Determinar un árbol de llamadas para iniciar la cadena de comunicación del plan de continuidad de servicios. Para lograr con éxito la comunicación, el equipo de Tecnología deberá tener siempre a mano la matriz de contactos internos de las personas involucradas en los planes de contingencia, así como el de todo su personal.
- Recuerde que el plan de contingencia no busca resolver la causa de la falla, sino la continuidad de las tareas críticas de la Institución.

- f. Tenga presente que la contingencia es un trabajo de equipo, bajo una situación de emergencia y por un corto tiempo.
- g. Ajustese a los criterios y procedimientos establecidos en su plan para recurrir a la contingencia.
- h. Sea flexible ante cambios sobre la marcha que sean necesarios y tome en cuenta lo detallado en los protocolos.
- i. Efectúe un monitoreo permanente.
- j. Asegúrese que exista una red de comunicación permanente con:
 - El equipo de Tecnología
 - Su Autoridad Inmediata
 - Los líderes del plan de contingencia
- k. Una vez finalizada la contingencia corrija e ingrese de inmediato la información en los sistemas.
- l. Elabore un reporte final sobre los resultados de la aplicación del plan de contingencia y envíelo a su Autoridad Inmediata.
- m. Cada servidor es responsable en su totalidad de los trámites a su cargo, y deberá mantener el estricto orden y cuidado al momento de la prestación manual de los mismos.
- n. Es responsabilidad del Director Regional o el Coordinador de la Delegación es el responsable de activar el Plan de Contingencia.

3.4. Ejecución del Plan de Contingencia.

A continuación se detallan los pasos a seguir para activar el plan de continuidad de servicios críticos:

- a. La primera acción a tomarse una vez identificada la falla en los sistemas debe ser activar el árbol de llamadas para que todos los involucrados estén en conocimiento que deben activar el plan de continuidad de servicios.
- b. Cada líder asignado a ejecutar el plan de continuidad de servicios en cada una de las Regionales y Delegaciones debe dar la instrucción de dar inicio a los procedimientos manuales.
- c. Ejecución de los protocolos de prestación manual de servicios (Detallados en la siguiente sección)
- d. Durante la ejecución de los procedimientos manuales es el líder el responsable de monitorear permanentemente la prestación de servicios.
- e. Restablecidos los sistemas es responsabilidad y obligación de los servidores registrar inmediatamente en los sistemas correspondientes los trámites efectuados para su regularización.
- f. Una vez terminada la contingencia cada líder debe realizar una reunión con su equipo de trabajo para retroalimentarse de información e identificar las posibles mejoras que se pueden proponer al plan de continuidad de servicios.

3.4.1. Sistema de contratos en línea

Unidad Responsable: Subsecretaría de Trabajo

El Director o Directora Regional debe notificar oficialmente al personal a su cargo el problema suscitado y es el responsable de poner en marcha el plan de contingencia, así como de su cumplimiento de acuerdo al siguiente protocolo:

Instrucciones:

Responsable	Actividad
Inspectores de Contratos	<ol style="list-style-type: none">1. Recibir los turnos de los usuarios y legalizar físicamente (manualmente) los contratos.2. Registrar información del trámite legalizado en base de datos manual (Excel adjunto)3. Una vez que se restablezca el sistema se debe registrar el estado de legalización inmediatamente – Este proceso se debe efectuar el mismo día que se confirme el funcionamiento del sistema.
Director Regional	<ol style="list-style-type: none">4. Validar el registro de la información en el sistema

3.4.2. Legalización de actas de finiquito

Unidad Responsable: Subsecretaría de Trabajo

El Director Regional o el Coordinador de Inspectores, en caso de las delegaciones, deben notificar oficialmente al personal a su cargo el problema suscitado y es el responsable de poner en marcha el plan de contingencia, así como de su cumplimiento de acuerdo al siguiente protocolo:

Instrucciones:

Responsable	Actividad
Coordinador de Inspectores	<ol style="list-style-type: none">1. Recopila los turnos físicos de los empleadores, conforme van llegando al área de espera de legalización de finiquitos.2. Entrega los turnos a los inspectores correspondientes.
Inspector finiquitos o Integral	<ol style="list-style-type: none">3. Llama al trabajador de acuerdo a la secuencia de los turnos recibidos.4. Solicita acta de de finiquito y documentos habilitantes para la legalización.

Responsable	Actividad
	<ol style="list-style-type: none"> 5. Registra de manera manual en el turno físico el valor a cancelarse. 6. Legaliza el acta de finiquito 7. Una vez que se restablezca el sistema, el inspector debe validar la información cotejando el número de turno con la del sistema, con lo registrado manualmente. <i>(Para este proceso se debería incluir en el turno que genera el sistema el valor del acta de finiquito generada)</i> 8. Elaborar reporte en el que se detallen los trabajadores que fueron atendidos de manera manual en la fecha correspondiente y deberán ser entregados a la Coordinación de inspectores.

3.4.3. Ingreso de trámites y documentos

Unidad Responsable: Secretaría General

El Director Regional deberá notificar al Director de Secretaría General y éste a su vez a los responsables de las Delegaciones a su cargo el problema suscitado. Es el Coordinador de la Delegación el responsable directo de poner en marcha el plan de contingencia, así como de su cumplimiento de acuerdo al siguiente protocolo:

Instrucciones:

Responsable	Actividad
Técnico de Secretaría General	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe documentos habilitantes de acuerdo al tipo de servicio que requiere el usuario. 2. Registra el trámite en una base de datos manual, (se adjunta archivo excel). Adicionalmente registrar el correo electrónico del usuario solicitante y algún teléfono de contacto. Si el usuario no proporciona ninguno de los datos de contacto detallados anteriormente, se le debe indicar que deberá acercarse al siguiente día hábil a retirar el comprobante de ingreso de documentos de manera física. 3. Una vez que se restablezca el sistema, se debe registrar el trámite y remitir el comprobante de ingreso de documentos al correo electrónico del usuario solicitante, o realizar la llamada telefónica de notificación, caso contrario mantener en archivo temporal el documento de registro hasta que el usuario lo retire personalmente.

	4. Generar la impresión del documento de respaldo y adjuntar al expediente y remitir al área correspondiente.
--	---

3.4.4. Fondos de terceros

Unidad Responsable: Dirección Financiera

El Director Regional o el Responsable Financiero, en caso de las delegaciones, deberán notificar oficialmente al personal a su cargo el problema suscitado y es el responsable de poner en marcha el plan de contingencia, así como de su cumplimiento de acuerdo al siguiente protocolo:

Nota Importante: LA CONTINGENCIA SOLO APLICA PARA RECIBIR EL TRÁMITE, NO PARA EL PAGO

Para la aplicación de este plan, es necesario que TIC'S respalde diariamente la base de datos de fondos de terceros y sobre la cual se realizará la consulta, en aquellos casos que no cuenten con bases respaldadas, las consultas se centralizarán a través de llamadas telefónicas a la ciudad de Quito a la Coordinación de Contabilidad.

Instrucciones:

Responsable	Actividad
Analista Financiero	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultará la base de datos respaldada o realizará la consulta telefónica. 2. Recibe el trámite con los documentos habilitantes y registra en la base de datos.

3.4.5. Audiencia por boleta única

Unidad Responsable: Subsecretaría de Trabajo

El Director Regional, el Coordinador de Inspectores y en el caso de las delegaciones el Coordinador de la misma, notificará oficialmente al personal a su cargo el problema suscitado y será el responsable de poner en marcha el plan de contingencia, así como de su cumplimiento de acuerdo al siguiente protocolo:

Instrucciones:

Responsable	Actividad
Coordinador de Inspectores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopila los turnos físicos de los trabajadores, conforme van llegando al área respectiva. 2. Entrega los turnos a los inspectores correspondientes.
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Llama al trabajador de acuerdo a la secuencia de los turnos recibidos.

Inspector Integral	<ol style="list-style-type: none"> 4. Solicita documentos habilitantes para el inicio de la audiencia. 5. Lleva a cabo la audiencia. 6. Emite acta para firma de las partes. 7. En caso de sanción y una vez que se restablezca el sistema, se cargará el borrador de la resolución al sistema de documentos legales.
---------------------------	---

3.4.6. Emisión de boletas únicas

Unidad Responsable: Subsecretaría de Trabajo

El Director Regional o el Coordinador de Inspectores, en caso de las delegaciones, deberá notificar oficialmente al personal a su cargo el problema suscitado y es el responsable de poner en marcha el plan de contingencia, así como de su cumplimiento de acuerdo al siguiente protocolo:

Instrucciones:

Responsable	Actividad
Inspector de Boletas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe los documentos habilitantes para el trámite. 2. Solicita correo electrónico o teléfono del usuario. 3. En caso de no tener ninguna de las formas de contacto anterior debe indicar que debe acercarse a retirar la Boleta única en las siguientes 24 horas hábiles. 4. Una vez restablecido el sistema debe generar las Boletas pendientes y notificar a los usuarios por los medios antes mencionados. 5. De no tener forma de contacto debe archivar de forma temporal los documentos habilitantes, el usuario cuando retorne a la Institución debe tomar un turno de atención y en cuanto se acerque donde el Inspector éste debe generarle la boleta, con la finalidad de que el turno de la audiencia se genere de forma adecuada.

3.4.7. Legalización de salarios

Unidad Responsable: Dirección de Salarios

Instrucciones:

Responsable	Actividad
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe los documentos habilitantes por parte del

Inspector Integral	usuario. 2. Realiza el registro en base de datos manual – Excel adjunto. 3. Firma y sella los formularios de salarios. 4. Una vez restablecido el sistema debe validar la información del formulario versus la información del sistema. 5. En caso de existir alguna irregularidad debe contactar inmediatamente al usuario y notificar. <i>(Este punto se debe consultar para tener criterio jurídico)</i> 6. Elaborar reporte en el que se detallen usuarios atendidos para revisión del Coordinador.
Coordinador de inspectores	7. Validar el registro de la información en el sistema.

4. Anexos

Anexo 1: ARBOL DE LLAMADAS

¿En qué consiste el árbol de llamadas y por qué es tan útil?

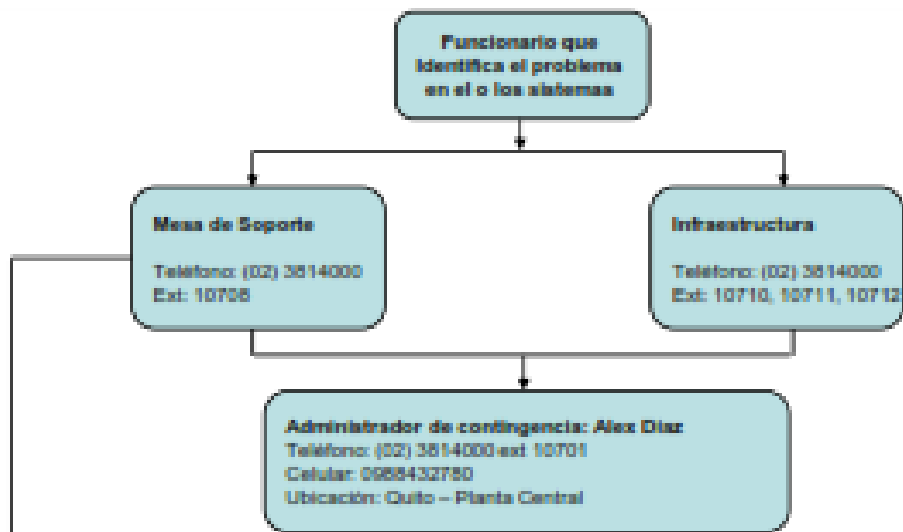
Consiste en una serie de llamadas telefónicas de una persona a otra las cuales se usan para transmitir información específica. en situaciones de emergencia, para transmitir información urgente entre los interesados.

¿Cuándo llamar?

Usted debe notificar a las personas en la cabecera del árbol siempre que identifique una falla en cualquiera de los sistemas del MDT.

Si usted está listado en el árbol de llamadas y recibe una notificación (telefónica o vía correo electrónico) debe comunicar a las personas que se encuentren bajo su estructura en el árbol.

La comunicación se debe realizar a la brevedad posible para que sean los Directores regionales quienes determinen la activación del plan de contingencia.



Quito
Maria Belén Noboa
 02-3814000
EXT. 40001

Guayaquil
Ana Martínez
 04-3711090
EXT. 41701

Cuenca
Diana Andrade
 07-6075882/4075883
EXT. 31801

Portoviejo
Blamir Alcivar
 05-2632949
EXT. 13000

Loja
Felipe Gomez
 07-2571503
EXT. 11001

Ibarra
Franklin Valencia
 062-955644
EXT. 30001

Ambato
Daniel Hidalgo
 03-2421812
EXT. 18001

DELEGACIÓN	TELEFONO	EXT
Delegación Regional Latacunga	03-3750624	35008
Delegación Regional Puyo	05-2530787	16001
Delegación Regional Ríobamba	03-2961899	36001
Delegación Regional La Troncal	07-2423404	53000
Delegación Regional Macas	07-2702572	14001
Delegación Regional Azuay	07-2240287	53001
Delegación Regional Babahoyo	05-2733343	12000/001
Delegación Regional Guano	05-2980207	52001
Delegación Regional Quevedo	05-2750026	12105
Delegación Regional Salinas	04-2775384	24001
Delegación Regional San Cristóbal	05-2530266	20000
Delegación Regional Sta. Cruz	05-2534019	20001
Delegación Regional Nueva Loja	06-2832187	21008
Delegación Regional Esmeraldas	06-2728720	38004
Delegación Regional Tulcán	06-2981198	34008
Delegación Regional Machala	07-2937277	37001
Delegación Regional Portovelo	07-2949600	37301
Delegación Regional Zamora	07-2603312	19001
Delegación Regional Chone	05-2690133	13301
Delegación Regional El Carmen	05-2661629	13301
Delegación Regional Manta	05-2622584	13221
Delegación Regional Sta. Domingo	02-2748048	10175
Delegación Regional Cayambe	02-2110846	17000
Delegación Regional Foz de Orellana	06-2862535/36	
Delegación Regional Joya de los Sachas	06-2898319	22301
Delegación Regional Tena	06-2888896	15001

Anexo 2: AFICHE RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO

 **¿Qué hacer en caso de fallos de algún sistema del MRL?**


- 

1. Avisa a tu jefe inmediatamente pero que contacte a planta central por una solución.
- 

2. Atiendo a los usuarios personalmente pero realiza el trabajo manualmente.
- 

3. Inmediatamente registrar la información a la computadora. Recuerda, tú eres responsable de los procesos ingresados y documentados.

5. Archivo y conservación

				
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	UBICACIÓN	RESPONSABLE DEL ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN
Instructivo: Preguntas frecuentes del sistema de contratos	IT-GTE-GET-RC-02	Dirección Administración de Procesos	Ligia Moreno	2 años