

 COSEDE Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA SANITARIA Y CIERRE DE OFICINAS INSTITUCIONALES (APLICACIÓN TELETRABAJO)	Código: PRO-GTH-06-01 Fecha de creación: 13/03/2020 Versión: 01 Página 1 de 12
--	--	---



COSEDE

Corporación del Seguro de Depósitos,
Fondo de Liquidez y
Fondo de Seguros Privados

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA SANITARIA Y CIERRE DE OFICINAS INSTITUCIONALES (APLICACIÓN TELETRABAJO).

PRO-GTH-06-01

Versión 01

Coordinación General Administrativa Financiera

Unidad Administrativa de Talento Humano

Marzo- 2020

 COSEDE Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA SANITARIA Y CIERRE DE OFICINAS INSTITUCIONALES (APLICACIÓN TELETRABAJO)	Código: PRO-GTH-06-01 Fecha de creación: 13/03/2020 Versión: 01 Página 2 de 12
--	---	---

Contenido

1.	FICHA DE PROCESO	3
2.	PROPÓSITO	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	3
5.	BASE LEGAL	4
6.	PERFILES Y NIVELES DE RESPONSABILIDAD	4
7.	POLÍTICAS	5
7.1	Políticas Generales	5
7.2	Políticas Específicas	5
9.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
	Protocolo para implementar el teletrabajo.....	6
10.	INDICADORES DE GESTIÓN.....	9
11.	MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO	9
12.	DOCUMENTOS.....	11
13.	ANEXOS	11
14.	CONTROL DEL DOCUMENTO.....	11
14.1	Uso del Documento	11
14.2.	Historial de Cambios	11
15.	FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	12

 COSEDE Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA SANITARIA Y CIERRE DE OFICINAS INSTITUCIONALES (APLICACIÓN TELETRABAJO)	Código: PRO-GTH-06-01 Fecha de creación: 13/03/2020 Versión: 01 Página 3 de 12
--	---	---

1. FICHA DE PROCESO

Tipo de Proceso:	Apoyo
Macroproceso	Modalidad Teletrabajo
Proceso	Protocolo de actuación ante una emergencia sanitaria y cierre de oficinas institucionales (Aplicación teletrabajo)
Subproceso:	N/A
Código del proceso:	PR0-GTH-03-01.
Descripción:	DISPARADOR: - Emergencia Sanitaria ENTRADAS: - Notificación de Emergencia Sanitaria
Productos/Servicios del proceso:	- Autorización de teletrabajo. - Informe técnico de la Unidad Administrativa de Talento Humano. - Autorización a la solicitud de prestación de bienes tecnológicos temporal.
Trámites asociados:	N/A
Responsable del proceso:	Unidad Administrativa de Talento Humano.
Tipo de cliente:	Interno.

2. PROPÓSITO

Establecer directrices para los servidores y trabajadores de COSEDE, ante una declarada emergencia sanitaria, con el fin de aplicar teletrabajo.

3. ALCANCE

Este protocolo abarca a los todos los servidores, trabajadores y usuarios de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados a fin precautelar el bienestar físico, mental y social de los mismos; a la vez establecer mecanismos de respuesta a los usuarios como atención a través de correo electrónico, página web institucional y redes sociales a fin de seguir prestando los servicios, ante una eventual emergencia sanitaria; por medio de la implementación de teletrabajo.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Término /Abreviatura	Definición
Teletrabajo	Una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación

 COSEDE Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA SANITARIA Y CIERRE DE OFICINAS INSTITUCIONALES (APLICACIÓN TELETRABAJO)	Código: PRO-GTH-06-01 Fecha de creación: 13/03/2020 Versión: 01 Página 4 de 12
--	---	---

5. BASE LEGAL

Nombre del Documento	Referencia	Descripción
Acuerdo Ministerial MDT-2020-0076	Todo el documento	Establece los requisitos necesarios para la aplicación de la modalidad de teletrabajo para una declarada emergencia sanitaria covid-019.
Acuerdo Ministerial 166 Registro Oficial Suplemento 88	Todo el documento	Establece el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información – Trabajo Remoto.

6. PERFILES Y NIVELES DE RESPONSABILIDAD

N.	Rol	Atribuciones y responsabilidades
1	Gerente General/Delegado	- Informar a los servidores y trabajadores los pronunciamientos oficiales, por parte de las Carteras de Estado. - Comunicar las acciones que se tomarán para precautelar la salud de los funcionarios. - Autorizar la modalidad de teletrabajo emergente de conformidad a las directrices emitidas por los entes rectores (Presidencia de la República, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud Pública).
2	Unidad de Comunicación Social	- Socializar a través de los medios digitales, las medidas tomadas por la Máxima Autoridad Institucional. - Promover los servicios de la Institución con los clientes externos a través de los medios tecnológicos, tales como correo electrónico, página web y redes sociales.
3	Coordinadores, Directores y Responsables de Área	- Comunicar a los miembros del equipo de trabajo los pronunciamientos por parte de la Máxima Autoridad. - Establecer los mecanismos de conexión remota, a través de aplicativos tecnológicos; horarios de trabajo; reunión de trabajo; aplicaciones para asignación, seguimiento y fechas de entrega de los productos a cargo de los miembros del equipo. - Utilizar mensajería en tiempo real tales como: Telegram, Whatsapp, Slack, entre otros. - Presentar un listado detallando el personal que tendrá acceso remoto a los servidores institucionales, carpetas compartidas y demás sistemas habilitados únicamente en las instalaciones de la Institución. - Priorizar la utilización de la firma electrónica para documentos oficiales. - Controlar la conectividad de los funcionarios a cargo y notificar de ser necesario el incumplimiento a las disposiciones. - Autorizar el préstamo de bienes temporal de los miembros del equipo de trabajo.
4	Dirección de Planificación y Gestión Estratégica / Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación	- Verificar la disponibilidad de equipo tecnológico portátil, con la finalidad de abastecer a la mayor cantidad de funcionarios institucionales. - Evaluar las condiciones de las computadoras portátiles personales de los funcionarios que decidan traer las mismas, para habilitación de permisos y licencias otorgadas por la Institución. - Habilitar las conexiones VPN de los funcionarios en función al listado suministrado por los Coordinadores, Directores y Jefes de Área.

N.	Rol	Atribuciones y responsabilidades
		- Controlar periódicamente las seguridades tecnológicas (protección antivirus y reglas Firewall) de los funcionarios institucionales, con la finalidad de salvaguardar la información que se maneja y reposa en los servidores. - Monitorear los equipos tecnológicos con conexión VPN. - Revisar las recomendaciones incluidas en el EGSi versión 2.0 relacionadas al trabajo remoto.
5	Coordinación General Administrativa Financiera – Unidad de Proveeduría y Adquisiciones	- Solicitar a los servidores y trabajadores de la Institución la entrega del formulario de prestación de bienes temporal. - Disponer de una póliza de seguros de los equipos tecnológicos utilizados para teletrabajo emergente.
6	Unidad de Administración del Talento Humano	- Emitir informe técnico respecto a la viabilidad de que los funcionarios de la Institución pertenezcan a la modalidad de teletrabajo en virtud de la emergencia sanitaria. - Informar a MDT por correo electrónico el formulario de registro de teletrabajadores correspondiente al personal que se acogerá a la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria.
7	Servidor(es)	- Verificar la funcionabilidad de los accesos a la información digital. - Verificar el lugar físico del domicilio en donde se realizará el teletrabajo, a fin de salvaguardar la seguridad del equipo tecnológico entregado. - Precautelar la seguridad de los bienes muebles y tecnológicos de la Institución; manteniendo el lugar de trabajo ordenado, escritorios cerrados y sin papeles sobre los mismos.

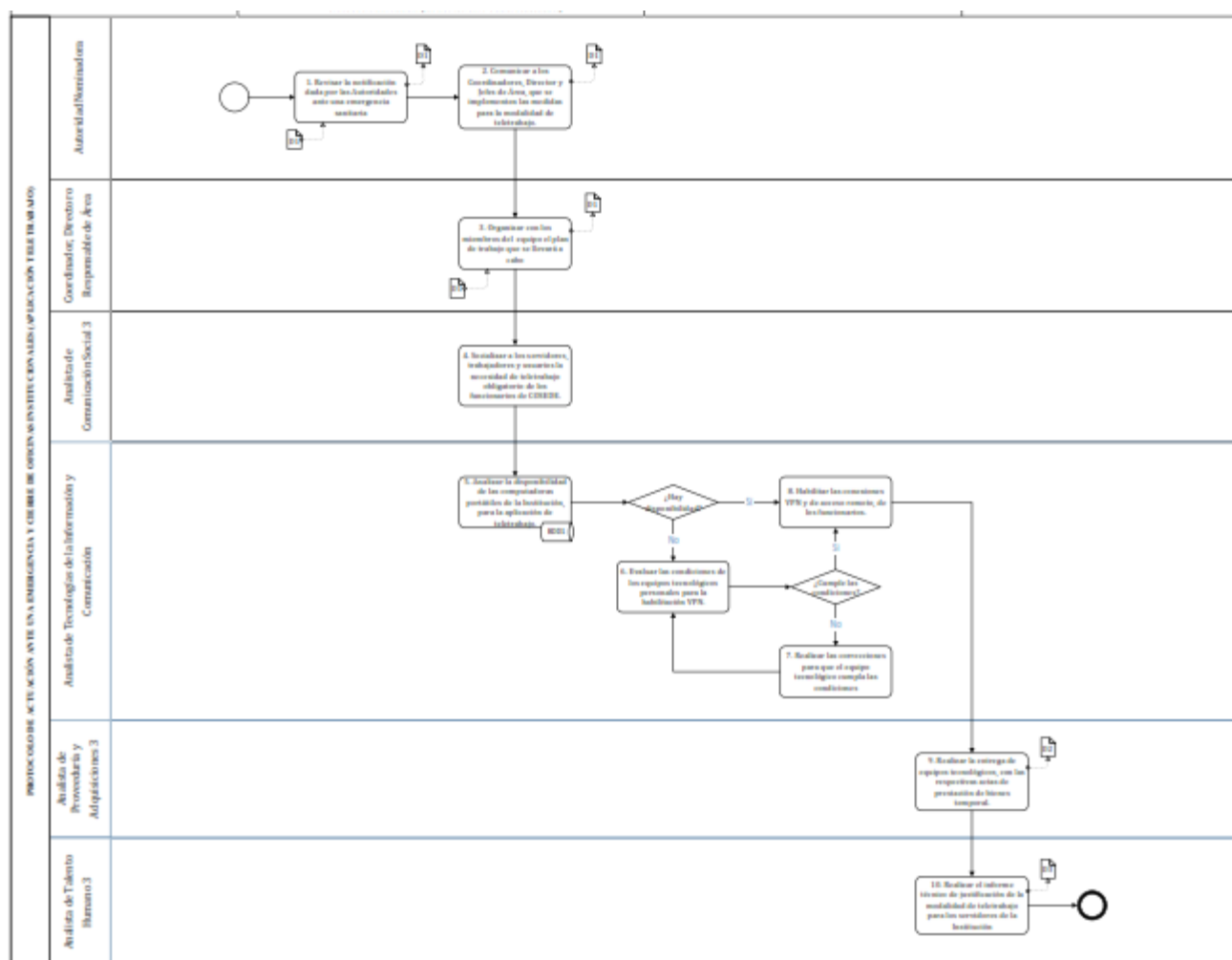
7. POLÍTICAS

7.1 Políticas Generales

- La Unidad Administrativa de Talento Humano en virtud a la emergencia sanitaria, evaluará los casos internos del personal los mismos que por medio de informe técnico serán presentados a la Máxima Autoridad para la aprobación y cambio temporal a la modalidad de teletrabajo obligatoria.
- La modalidad de teletrabajo aplicará hasta que finalice la emergencia sanitaria.

7.2 Políticas Específicas

- Los Coordinadores, Directores y Jefes de Área mantendrán una comunicación permanente con cada equipo de trabajo, mediante las distintas plataformas tecnológicas de trabajo.
- Los Servidores y Trabajadores de la Institución deberán presentar el Formulario de Prestación de Bienes Temporal, con la autorización del Jefe Inmediato o Responsable de Área; y validado por la Unidad de Proveeduría y Adquisiciones.

**COSEDE**Corporación del Seguro de Depósitos
Fondo de Liquidez y
Fondo de Seguros Privados**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE
UNA EMERGENCIA SANITARIA Y
CIERRE DE OFICINAS
INSTITUCIONALES (APLICACIÓN
TELETRABAJO)****Código: PRO-GTH-06-01****Fecha de creación: 13/03/2020****Versión: 01****Página 6 de 12****8. DIAGRAMA DE FLUJO****9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO****Protocolo para implementar el teletrabajo**

Nº	Actividad	Rol	Descripción	Documento y/o Registro
1	Revisar la notificación dada por la Autoridades sanitarias	Autoridad Nominadora	Revisar a detalle la notificación emitida por las Autoridades Sanitarias a fin de conocer si es necesaria la obligatoriedad de teletrabajo de los servidores de COSEDE ¿Se Continúa con el proceso? No: Notificación no determine obligatoriedad de teletrabajo. FIN. Si: Notificación determine obligatoriedad de teletrabajo	Notificación
2	Comunicar a los Coordinadores, Director y Jefes de	Autoridad Nominadora	La Autoridad Nominadora una vez conociendo que se debe aplicar obligatoriamente la modalidad de	Notificación

 COSEDE Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA SANITARIA Y CIERRE DE OFICINAS INSTITUCIONALES (APLICACIÓN TELETRABAJO)	Código: PRO-GTH-06-01 Fecha de creación: 13/03/2020 Versión: 01 Página 7 de 12
--	---	---

Nº	Actividad	Rol	Descripción	Documento y/o Registro
	Área, que se implementen las medidas para la modalidad de teletrabajo.		teletrabajo, procede a comunicar a los Coordinadores, Directores y Jefes de Área que se ponga en marcha el protocolo de teletrabajo por emergencia sanitaria.	
3	Organizar con los miembros del equipo el plan de trabajo que se llevará a cabo	Coordinador, Director o Responsable de Área	Los Coordinadores, Directores y Jefes de Área mantendrán una comunicación directa y a la vez establecerán los planes de trabajo para cumplir con los entregables en fechas determinadas	Notificación
4	Socializar a los servidores, trabajadores y usuarios la necesidad de teletrabajo obligatorio de los funcionarios de COSEDE.	Analista de Comunicación Social 3	La unidad de Comunicación Social socializará la notificación de evacuación de las instalaciones de COSEDE, por motivo del teletrabajo emergente.	Correo electrónico Medios digitales Chat's institucionales
5	Analizar la disponibilidad de las computadoras portátiles de la Institución, para la aplicación de teletrabajo.	Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación	La Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación en virtud a la emergencia suscitada verificará la disponibilidad de computadoras portátiles, con el fin de asignar las mismas a la mayor cantidad de funcionarios posibles. ¿Existe disponibilidad? No: Pasa a la actividad 6 Si: Pasa a la actividad 8.	Inventario Tecnológico
6	Evaluar las condiciones de los equipos tecnológicos personales para la habilitación VPN.	Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación	La Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación evaluará las condiciones de los equipos tecnológicos personales de los funcionarios a fin de habilitar conexiones VPN. ¿Cumple condiciones? No: Pasa a la actividad 7. Si: Pasa a la actividad 8.	N/A
7	Realizar las correcciones para que el equipo tecnológico cumpla las condiciones.	Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación	La Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación realizará las correcciones necesarias en el equipo tecnológico, a fin de la habilitación VPN.	N/A
8	Habilitar las conexiones VPN y de acceso remoto, de los funcionarios.	Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación	La Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación habilitará las conexiones remotas para la utilización de carpetas compartidas y acceso a servidores institucionales	N/A
9	Realizar la entrega de equipos tecnológicos, con las respectivas actas de prestación de bienes temporal.	Analista de Proveeduría y Adquisiciones 3	Realizar la entrega de equipos tecnológicos en donde conste el detalle y el número de serie de cada equipo, para la respectiva firma de los servidores.	Acta de prestación de bienes

 COSEDE Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA SANITARIA Y CIERRE DE OFICINAS INSTITUCIONALES (APLICACIÓN TELETRABAJO)	Código: PRO-GTH-06-01 Fecha de creación: 13/03/2020 Versión: 01 Página 8 de 12
--	---	---

Nº	Actividad	Rol	Descripción	Documento y/o Registro
10	Realizar el informe técnico de justificación de la modalidad de teletrabajo para los servidores de la Institución	Analista de Talento Humano 3	Realizar el informe técnico, el mismo que justifique que debido a la emergencia sanitaria y a fin de continuar con las actividades para la prestación de servicios a la ciudadanía, los servidores trabajarán bajo la modalidad de teletrabajo.	Informe Técnico

10. INDICADORES DE GESTIÓN

N°	Indicador	Definición	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Responsable de Medición	Responsable de implementar acciones	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición
1	Porcentaje de servidores con equipos tecnológicos adecuados para la aplicación de teletrabajo	Mide la eficiencia en la implementación tecnológica realizada en los equipos asignados en la modalidad de teletrabajo.	Número de equipos funcionales para teletrabajo / Número de equipos asignados para teletrabajo	Porcentaje	Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación	Director (a) de Planificación y Gestión Estratégica	Inventario Tecnológico	Ocasional
2	Porcentaje de cumplimiento de los planes de trabajo programados por los responsables de área	Mide la eficacia del plan de trabajo en la modalidad de teletrabajo	Número de planes de trabajo realizados / Número de planes de trabajo programados	Porcentaje	Coordinador / Analista de Talento Humano	Coordinador (a) General Administrativa Financiera	Planes de trabajo	Ocasional

11. MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO

Descripción del riesgo	Probabilidad a)	Impacto b)	a*b Nivel de Riesgo	Prioridad	Impacto				Plan de Acción	Estrategia de implementación
					Alcance	Costo	Tiempo	Calidad		
La no habilitación de accesos informáticos tecnológicos adecuados CAUSARÍA Que no se cumplan con los objetivos planteados en la modalidad de teletrabajo.	5	10	50	1	X	X	X	X	Realizar el seguimiento a los equipos habilitados para teletrabajo	Realizar una revisión periódica de los equipos habilitados al teletrabajo

- **Probabilidad:** es la probabilidad de ocurrencia del riesgo y se calificará numéricamente 1 el más bajo y 10 el más alto.
- **Impacto:** se refiere al impacto que causaría el riesgo en el proyecto y se calificará numéricamente 1 el más bajo y 10 el más alto.
- **Nivel de riesgo:** será la multiplicación de a y b, por lo tanto a mayor nivel más alto riesgo.
- **Prioridad:** de acuerdo a lo obtenido en el nivel de riesgo y al conocimiento del equipo del proyecto se determinará una prioridad de cada uno de los riesgos considerando un valor desde 1 (el más prioritario), hasta n, dependiendo del número de riesgos.
- **Impacto:** se debe seleccionar con una "X" en donde impactaría el riesgo, si al alcance, al costo, al tiempo, o a la calidad del proyecto.

 COSEDE Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA SANITARIA Y CIERRE DE OFICINAS INSTITUCIONALES (APLICACIÓN TELETRABAJO)	Código: PRO-GTH-06-01 Fecha de creación: 13/03/2020 Versión: 01 Página 10 de 12
--	--	--

- **Medidas a implementar:** se debe detallar las acciones a realizar para evitar, prevenir, transferir y mitigar el riesgo.
- **Plan de Acción:** el plan de acción puede ser: Evitar, Prevenir / Mitigar, Transferir, Contingencia.
- **Estrategias en caso de ocurrencia:** son las estrategias que serán puestas en marcha en caso de ocurrir el problema

 COSEDE Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA SANITARIA Y CIERRE DE OFICINAS INSTITUCIONALES (APLICACIÓN TELETRABAJO)	Código: PRO-GTH-06-01 Fecha de creación: 13/03/2020 Versión: 01 Página 11 de 12
--	---	--

12. DOCUMENTOS

Nº	Tipo	Ref..	Código	Vers.	Nombre del documento	Resp. doc	Medio de soporte	Disposición
1	Procedimiento	-	PRO-GTH-06-01	001	Procedimiento protocolo de actuación ante una emergencia sanitaria y cierre de oficinas institucionales (aplicación teletrabajo).	UATH	Digital /Físico	CGAF /UATH
2	Flujograma	Anexo 1	PRO-GTH-06-01FLU-01	001	Flujograma del procedimiento protocolo de actuación ante una emergencia sanitaria y cierre de oficinas institucionales (aplicación teletrabajo).	UATH	Digital /Físico	CGAF /UATH
3	Formato	D1	PRO-GAF-01-03 FOR-03	001	Formulario de Préstamo de bienes	CGAF / UPA	Físico	CGAF / UPA

13. ANEXOS

Anexo 1: Flujograma del proceso protocolo de actuación ante una emergencia sanitaria y cierre de oficinas institucionales (aplicación teletrabajo).

14. CONTROL DEL DOCUMENTO

14.1 Uso del Documento

Descripción	Unidad Administrativa
Responsable de la ejecución	Gerencia General, Coordinación General Administrativa Financiera y Dirección de Panificación y Gestión Estratégica.
Responsable de la evaluación de control interno	Dirección de Planificación y Gestión Estratégica a través de la Unidad de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio.
Responsable de la revisión y actualización	Coordinación General Administrativa Financiera a través de la Unidad Administrativa de Talento Humano

14.2. Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización	Responsable de la creación
00	Creación del documento	13/03/2020	Sr. Jossué Villafuerte Novoa – Asistente de Talento Humano Ing. Silvia Calderón – Analista de Talento Humano 3

 COSEDE Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA SANITARIA Y CIERRE DE OFICINAS INSTITUCIONALES (APLICACIÓN TELETRABAJO)	Código: PRO-GTH-06-01 Fecha de creación: 13/03/2020 Versión: 01 Página 12 de 12
--	---	--

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización	Responsable de la creación
01	Modificación del documento	17/03/2020	Sr. Josshué Villafuerte Novoa – Asistente de Talento Humano Ing. Silvia Calderón – Analista de Talento Humano 3

15. REVISIÓN Y APROBACIÓN

RUBRO	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE APROBACIÓN
APROBADO POR:	Luis Velasco B. Gerencia General	20/03/2020
	Cristina Olmedo P. Coordinadora General Administrativo Financiero	19/03/2020
REVISADO POR:	Renato Lalaleo L. Director de Planificación y Gestión Estratégica	17/03/2020
ELABORADO POR:	Silvia Calderón F. Analista de Talento Humano 3	17/03/2020
	Josshue Villafuerte N. Asistente de Talento Humano	17/03/2020
	Gonzalo Álvarez R. Asistente de Planificación, Servicios y Gestión del Cambio	17/03/2020