



GOBIERNO
DE COSTA RICA



Plan de Comunicación de Continuidad de los Servicios

Departamento de Proyección Institucional
Unidad de Desarrollo Estratégico Institucional

Diciembre, 2025



BITÁCORA DE MODIFICACIONES

No. de revisión	Resumen de cambios	Fecha de última revisión	Elaborado por:
0	Creación de documento	05/12/2025	Gabriela Zúñiga Bermúdez



Plan de Comunicación de Continuidad de los Servicios
Departamento de Proyección Institucional
Unidad de Desarrollo Estratégico Institucional

Elaborado por

Nombre	Cargo	Firma
Gabriela Zúñiga Bermúdez	Jefatura Departamento Proyección Institucional	
	Validado por	
Marcela Coto Garrido	Coordinadora a.i Subproceso Fortalecimiento Institucional	
Adelita Abarca Ortega	Jefatura Unidad Desarrollo Estratégico Institucional	
	Aprobado por	
Agustín Meléndez García	Director General	

Diciembre, 2025



Contenido

I. ASPECTOS GENERALES	5
A. JUSTIFICACIÓN	5
B. ALCANCE	5
C. OBJETIVOS	6
II. ESTRATEGIA Y ACTIVIDADES	6
A. COMUNICACIÓN A ACTORES CLAVES	6
B. DAR A CONOCER EL PLAN Y ESTAR PREPARADOS.....	7
C. ANTE LA MATERIALIZACIÓN DE UN EVENTO	8



I. ASPECTOS GENERALES

A. Justificación

En concordancia con las buenas prácticas internacionales en materia de Continuidad del Negocio, conocida en el Registro Nacional como Continuidad de los Servicios, y tomando en consideración los lineamientos de la ISO 22301: 2015 – Seguridad y Resiliencia, Sistemas de Gestión de Continuidad del Negocio, se considera fundamental el establecimiento de un Plan de Comunicación que acompañe el Plan de Continuidad de los Servicios.

En materia de comunicación y divulgación la Institución cuenta con una estructura robusta que garantiza su efectiva gestión: el Programa de Identidad Corporativa del Registro Nacional, el Protocolo de Traspaso de la Información, el Protocolo de Atención y Guía de manejo de crisis de redes sociales, la Política Institucional de Comunicación e Información, entre otros aspectos.

El presente plan, contempla la estructura existente y organiza las acciones de comunicación en torno al Plan de Continuidad de los Servicios, contemplando las acciones a realizar para los tres momentos claves de la gestión de incidentes: antes, durante y después.

Todo lo anterior, con el fin de disponer de una orientación que guíe el accionar institucional en materia de Continuidad de los Servicios en los tres escenarios mencionados, facilitando, además, la toma de decisiones del Jerarca y titulares subordinados involucrados en la prestación de los servicios críticos definidos.

B. Alcance

El presente Plan de Comunicación de Continuidad de los Servicios establece las acciones necesarias para gestionar la comunicación institucional ante la materialización de un evento disruptivo que afecta la prestación de uno o más servicios ofrecidos por el Registro Nacional.

El plan es de aplicación para las dependencias y personas funcionarias involucradas en la prestación de los servicios críticos, así como toda persona que se encuentre en las instalaciones del Registro Nacional.



C. Objetivos

Objetivo general

Establecer acciones de comunicación específicas para las tres etapas que involucra la presencia de un evento que interrumpa la prestación de los servicios críticos del Registro Nacional: antes, durante y después, minimizando el impacto de este en las personas usuarias y funcionarias, así como en la imagen institucional.

Objetivos específicos

1. Comunicar de manera oficial a cada una de las personas funcionarias (actores claves) las responsabilidades que tiene asignadas dentro del Plan de Continuidad de los Servicios del Registro Nacional.
2. Dar a conocer a las personas funcionarias la existencia del Plan de Continuidad de los Servicios del Registro Nacional.
3. Definir acciones específicas para cada etapa (antes, durante, después) que deben ponerse en marcha, en caso de que se materialice un evento disruptivo.

II. ESTRATEGIA Y ACTIVIDADES

A. Comunicación a actores claves

Objetivo específico: 1 (antes)

Actividades:

- ✓ Identificar a cada uno de los actores claves destacados en el Plan de Continuidad de los Servicios.



- ✓ Notificar oficios formales con el detalle de las responsabilidades para cada actor clave. Esto se debe realizar cada vez que se haga un cambio o actualización al Plan que genere impacto en las responsabilidades de alguno de los actores claves.
- ✓ Mantener actualizado y socializado el listado de distribución de contactos críticos.

Público objetivo: Actores claves con roles y responsabilidades dentro del Plan de Continuidad de los Servicios.

Responsable: UDEI.

B. Dar a conocer el plan y estar preparados

Objetivo específico: 2 y 3 (antes)

Actividades:

- ✓ Brindar información general sobre el Plan de Continuidad de los Servicios, su existencia, importancia, objetivos, entre otros.
- ✓ Exponer datos clave del Plan que deban ser de conocimiento general, tales como, servicios críticos, eventos disruptivos, recuperación, riesgo, prevención, entre otros.
- ✓ Concientizar al público interno sobre las acciones institucionales que incluye el Plan para la gestión de la recuperación de servicios críticos en caso de materializarse un evento disruptivo.

Público objetivo: público interno (personas funcionarias, colaboradores del Registro Nacional y personal de otras Instituciones ubicado en el Registro Nacional).

Responsables:

- UDEI incluye la necesidad de comunicación y brinda la información.
- Proyección Institucional ejecuta las acciones de comunicación necesarias para cumplir con el objetivo específico planteado.



C. Ante la materialización de un evento

- **Objetivo específico:** 3 (durante)

Actividades:

- ✓ Brindar información pronta y oportuna a los públicos sobre la situación real, una vez recibida la instrucción de parte de la Dirección General quien está al tanto del nivel de criticidad del evento.
- ✓ Informar de primera mano a las áreas que atienden los medios de contacto con el público (Centro de contactos, atención de redes sociales, Contraloría de Servicios, etc.), con el fin de dar soporte a la situación brindando información veraz, oportuna y coherente, por lo que todos deben manejar un mismo discurso.
- ✓ Monitorear la interacción de las redes sociales, con el fin de identificar y mitigar la generación de una posible crisis, producto de la situación presentada. En caso de ser necesario en el manejo de crisis se aplica el Protocolo de atención y guía para el manejo de crisis de redes sociales.
- ✓ Mantener un constante monitoreo de la interacción y estado de los casos atendidos por el centro de contactos.
- ✓ Informar a los altos jerarcas sobre las situaciones presentadas en la atención al público por los diversos medios de contacto.
- ✓ Generar las estrategias necesarias para mantener al público informado sobre el estatus de la situación, cuando así se requiera.
- ✓ Informar oportunamente el restablecimiento del o los servicios que fueron interrumpidos.
- ✓ Documentar las acciones ejecutadas como retroalimentación.

Público objetivo:

- Público interno: (personas funcionarias que brindan atención en los medios de contacto con el público.)



- Público externo: comunidad de seguidores de las redes sociales, personas usuarias, ciudadanos en general.

Responsables:

- Dirección General da la instrucción para iniciar las acciones de comunicación.
- Proyección Institucional ejecuta las acciones de comunicación y seguimiento necesarias.
- Personas funcionarias que atienden medios de contacto, atienden las indicaciones y brindan la información según la indicación recibida.

D. Después de atendido el evento (después)

- **Objetivo específico:** 3 (después)

Actividades:

- ✓ Revisar y documentar las acciones ejecutadas en el presente plan como retroalimentación.
- ✓ Remitir informe a la Dirección General.
- ✓ Implementar mejoras y ajustes al Plan de Comunicación de Continuidad de los Servicios.

Público objetivo: público interno (Jerarcas, UDEI)

Responsable: Proyección Institucional.

E. Estilo de la comunicación

- La comunicación de parte de la Institución para con sus públicos ante la materialización de un evento disruptivo debe ser clara y sencilla, verás y oportuna.



- Los mensajes deben apelar a la comprensión y a la razón de las personas usuarias, dejando ver la ocupación que la Institución está haciendo sobre el tema de manera responsable.
- Cada mensaje es diferente, depende del tipo y criticidad del evento, de la información que se tenga, de la proyección del daño y de la restauración que se pueda determinar, así como, del tipo de servicio y público afectado.

Ejemplo:

*“Debido a (**naturaleza del evento**) el servicio **xxxxx** se encuentra suspendido. Estamos trabajando en su restauración, lo cual estimamos nos llevará **xxxx**. Se comunicará por este mismo medio cuando sea reestablecido.*

Agradecemos su comprensión”.

Para formular este mensaje se debe conocer en detalle la naturaleza del evento, los servicios afectados y contar con un estimado del tiempo que tomará resolverlo. De no tener esta información es mejor cambiar el contenido del mensaje considerando siempre brindarle al público específicamente lo que necesita saber, lo que es de su interés, y no aquellos aspectos que pueden serles irrelevante o comprometedores.

Ejemplo:

*“Estamos experimentando interrupciones en el servicio **xxxxx** . Nos encontramos trabajando en el tema para solucionarlo lo antes posible. Estaremos informando por este mismo medio cuando esté totalmente reestablecido*

Gracias por su comprensión”.