	PODER JUDICIAL			
	Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público ante falla Tecnológica			

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
0485	18/07/2022	20-10-2022	00	1




**PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD DEL PROCESO CRÍTICO
 INGRESO Y TOMA DE DENUNCIA DEL MINISTERIO PÚBLICO
 ANTE APAGÓN TECNOLÓGICO**

Teléfono:

2295-3000

Dirección

San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19

	PODER JUDICIAL
	Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público ante falla Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
0485	18/07/2022	20-10-2022	00	2

1 Control de Cambios

Versión	Fecha	Realizado por	Motivo	Firma
1	18/07/2022	Juan Carlos Cubillo, Mauricio Boraschi Hernández, Aymee Caravaca, Raquel Ramírez Bonilla, Fabiola Luna Durán		
2	20-10-2022	José Francisco Mena Castro, Carlos Andrés Chaves Méndez, Luis Guillermo Campos Castillo, Susana Aguilar Villarevia	Revisión y mejoras	

2 Control de Aprobación

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	Equipo Ministerio Público		
	Firma	Firma	Firma


Este documento es propiedad intelectual del Poder Judicial de la República de Costa Rica; y contiene información confidencial únicamente para uso interno de la Institución. Si usted no tiene permiso para acceder a este documento, debe devolverlo al Ministerio Público y, además, se le notifica que cualquier divulgación, copia, distribución o realizar cualquier acción basada en este documento sin autorización, está estrictamente prohibido.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19

	PODER JUDICIAL			
	Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público, ante falla Tecnológica			

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	18/11/2020		00	3

Tabla de Contenido


3	Instrucciones	4
4	Objetivo y Alcance del Documento	5
4.1	Elementos críticos del Servicio.....	5
4.2	Escenario: indisponibilidad o falla de tecnología	7

Teléfono:

2295-3000

Dirección

San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19.

	PODER JUDICIAL
	Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público, ante falla Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	18/11/2020		00	4

3 Instrucciones


- Enumere las tareas del procedimiento, es decir el paso a paso que se aplicará en caso de no contar con servicio tecnológico
- Describa cada tarea con claridad y concisión, explicando el mayor detalle posible. Recuerde que este procedimiento será ejecutado cuando se presente una contingencia y cualquier persona con algún conocimiento sobre el proceso debe poder llevarlo a cabo, por lo que deberá brindar el mayor detalle posible.
- Para cada tarea se deben identificar las personas responsables en tres niveles (se requiere el puesto de la persona, así como nombre y apellidos). Además, en caso de ser necesario, se deben incluir los terceros o proveedores asociados.
 - Nivel 1: Es la persona responsable de la ejecución de la tarea.
 - Nivel 2: En caso de no estar disponible el nivel 1, pasa a ser responsable de la ejecución de la tarea.
 - Nivel 3: En caso de no estar disponible el nivel 1 y nivel 2, pasa a ser responsable de la ejecución de la tarea.
- Para cada tarea se debe identificar el tiempo establecido de su ejecución (segundos, minutos, horas, días o semanas).
- Se pueden definir tareas anteriores y posteriores, así como subtareas. En caso de hacerlo, por favor identificar muy bien por medio de la numeración de las tareas.
- Si se requiere incluir instrucciones de trabajo, se puede colocar como un anexo.
- Identifique los recursos o elementos críticos necesarios para poder recuperar y darle continuidad al servicio, bajo el escenario de no contar con los sistemas o infraestructura tecnológica para la ejecución de las labores.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19.

	PODER JUDICIAL			
	Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público, ante falla Tecnológica			

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	18/11/2020		00	5

4 Objetivo y Alcance del Documento

4.1 Elementos críticos del Servicio

Liste los sistemas tecnológicos de los cuales tiene dependencia para la prestación de sus servicios:

- Gestión de despachos (SIGDJ)
- Sistema de seguimientos de casos (SSC)
- Agenda Cronos
- Sistema de Itineraciones
- Sistema de Administración y Control Electrónico de Juzgamientos (SACEJ)
- Plataforma de Información Policial
- Correo electrónico Institucional

Liste los elementos requeridos para poder dar continuidad al servicio en ausencia de los sistemas:


- Expediente físico: Que los expedientes físicos se encuentren debidamente ubicados en las oficinas de cada fiscal correspondiente, ubicaciones que deben mantenerse actualizadas una vez al mes con su respectivo inventario físico para una mejor localización del expediente en caso de presentarse ausencia de los sistemas, esto con el fin de no afectar el servicio público que se brinda en esta Oficina y así contar con precisión la ubicación de los mismos.
- Papelería y equipo básico de oficina: Que dentro de los suministros de la Oficina se cuente con suficiente abastecimiento de resmas de hojas membretadas, lapiceros,

Teléfono:

2295-3000

Dirección

San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19.

	PODER JUDICIAL
	Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público, ante falla Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	18/11/2020		00	6

almohadillas para sellos y su respectiva tinta, cartuchos para impresora portátil, caratulas y contratapas para el armado de expedientes físicos, así como cordón de nylon para su debido tramite, entre otros suministros.


- Formularios: Que dentro de la Bodega del Despacho se cuente con suficiente cantidad de resmas de fórmulas de seguridad (Tener a la orden, Libertades y Remisiones), Boletas de anotación y levantamiento de gravámenes.
- Discos externos (USB): Que en el Despacho se cuente con discos duros externos con el fin de almacenar información importante de la Oficina, así como machotes para el trámite y atención de usuarios, esto con el fin de almacenar los tramites que se presenten en el Despacho una vez que los sistemas dejen de funcionar, lo anterior para su debido almacenamiento a los sistemas una vez restablecidos.
- Computadoras portátiles sin acceso a internet: Que en la Oficina haya existencia de al menos dos computadoras portátiles debidamente cargadas para su uso, así mismo que las computadoras no requieran el ingreso a su sistema de internet o alguna red de apoyo para su funcionamiento.
- Impresora portátil: Que exista en la Oficina una unidad portátil para impresión, esto con el fin de realizar las impresiones correspondientes a cada tramite, así mismo para solventar lo que el usuario requiera y prestar la debida atención.
- Llave maya en blanco para impresiones y machotes en blanco: El Despacho mantendrá una unidad USB con el fin de guardar cada uno de los tramites realizados por el personal de la Oficina, dicha unidad se utilizará únicamente para realizar las impresiones que correspondan.
- Impresión de machotes para atención de usuarios en blanco para llenado a mano: Se contará con un copilado de machotes en blanco, todos indispensables para la atención de usuarios y tramitación de las causas físicas del Despacho (Denuncias, entrevistas, citaciones, formulas para medico legal y Complejo de Ciencias Médicas, entre otras).

Teléfono:

2295-3000

Dirección

San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19.

	PODER JUDICIAL
	Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público, ante falla Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	18/11/2020		00	7

4.2 Escenario: indisponibilidad o falla de tecnología

Liste las actividades que debe ejecutar como plan de respuesta ante una indisponibilidad total de la infraestructura tecnológica:

Servicio: INGRESO Y TOMA DE DENUNCIA (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)		
Oficina responsable: Ministerio Público		
Ingreso y toma de denuncia ante indisponibilidad tecnológica		
Tarea	Responsable	Duración
1. Comunicación del incidente por falla tecnológica. a) Subtarea: Comunicación a la Jefatura del Despacho acerca de la falla Tecnológica o bien el error en Sistemas que afectan la atención de usuarios y el trámite correspondiente de la Oficina. Lo anterior para su debida autorización para la comunicación pertinente a las autoridades responsables de la solución del problema. (10 minutos). b) Subtarea: Comunicación inmediata al personal de la Oficina de Tecnología e	Nivel 1: Persona Coordinadora Judicial Nivel 2: Personal técnico judicial. Nivel 3: Personal auxiliar de servicios generales.	65 minutos

Teléfono:

2295-3000

Dirección

San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19.



PODER JUDICIAL

Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público, ante falla Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	18/11/2020		00	8

Servicio: INGRESO Y TOMA DE DENUNCIA (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)

<p>Información del Circuito Judicial al que pertenece la Oficina. Una vez que se cuente con el visto bueno de la Jefatura, se procederá con el reporte y comunicación correspondiente al personal de Informática, para que estos den solución a la avería existente. (15 minutos)</p> <p>c) Subtarea: Comunicación inmediata con el personal del despacho, poniendo en conocimiento la avería o bien ausencia de los sistemas requeridos para el trámite de usuarios y causas físicas del Despacho, para esto el Coordinador Judicial proveerá de los suministros tecnológicos y físicos anteriormente indicados al persona de la Oficina con el fin de poder brindar el servicio público de calidad de caracteriza a la Despacho, todo lo anterior para implementar el plan de emergencia. (15 minutos)</p> <p>d) Subtarea: Comunicación inmediata con el Juzgado Penal, Tribunal Penal,</p>		
---	--	--

Teléfono:

2295-3000

Dirección

San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19.



PODER JUDICIAL

Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público, ante falla Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	18/11/2020		00	9

Servicio: INGRESO Y TOMA DE DENUNCIA (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)

<p>OIJ, Juzgado de Tránsito, Violencia Doméstica y Contravencional, Unidad Administrativa, entre otros Despachos de el mismo Circuito Judicial (15 minutos).</p> <p>e) Subtarea: Comunicación mediante rótulos físicos para informar a las personas usuarias de la ejecución y condiciones del plan de emergencia. Se dotará al personal de seguridad, así como al de la Contraloría de Servicios de tarjetas o boletas de información básica para el usuario pueda realizar los trámites que requiera durante la ausencia de servicios o mal funcionamiento de los mismos. (10 minutos).</p>		
<p>2. Equipamiento para ejecutar la toma de denuncia.</p> <p>a) Subtarea: Coordinación con las administraciones respectivas para la dotación de suministros esenciales (equipo de cómputo, impresora,</p>	<p>Nivel 1: Fiscal(a) Adjunto y/o personal Fiscal a cargo de la causa y personal auxiliar</p> <p>Nivel 2: Fiscal(a) Coordinadora y/o personal</p>	<p>35 minutos</p>

Teléfono:

2295-3000

Dirección

San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19.



PODER JUDICIAL

Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público, ante falla Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	18/11/2020		00	10

Servicio: INGRESO Y TOMA DE DENUNCIA (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)


teléfono, suministros de oficina) para la toma de denuncias. (20 minutos)	Fiscal a cargo de la causa y personal auxiliar.	
b) Subtarea: Que el Coordinador Judicial dote del material necesario al personal de la Oficina para el debido trámite de expedientes físicos, así como para la atención de usuarios, tales como llave maya con respaldo de machotes en blanco, dispositivos del almacenamiento para revisión o toma de información importante (15 minutos)	Nivel 3: Fiscal(a) Auxiliar y personal auxiliar.	
3. Procedimiento para la atención de usuarios		30 minutos
a) Subtarea. Organizar al personal Técnico y Fiscal del Despacho, con el fin de asignar tareas por persona y por grupo para la debida atención de usuarios y para el trámite que corresponda a cada caso, esto según el plan de emergencia elaborado en la Oficina, así mismo mantener los		

Teléfono:

2295-3000

Dirección

San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19.

	PODER JUDICIAL			
	Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público, ante falla Tecnológica			

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	18/11/2020		00	11

Servicio: INGRESO Y TOMA DE DENUNCIA (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)

<p>roles que correspondan para el debido equipamiento de funciones (20 minutos)</p> <p>b) Subtarea: Que el personal del Despacho cumpla a cabalidad todas y cada una de las tareas encargadas de forma personal o a su grupo de trabajo (10 minutos)</p>	
--	--

NOTA ACLARATORIA: La actividad anterior corresponde exclusivamente a Fiscalías físicas y electrónicas en caso de que la persona imputada sea presentada con el informe respectivo. En el caso de las Fiscalías electrónicas, **no es posible realizar este escenario**, debido a que se requiere de manera previa a tener acceso a la información del expediente del cual se deriva la necesidad de realizar este acto y que solo se encuentra en formato electrónico.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19.