

	PODER JUDICIAL
	Procedimiento de continuidad del servicio

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
			00	1



**PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD DEL
SERVICIO
OFICINA DE JUSTICIA RESTAURATIVA**

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Procedimiento de continuidad del servicio

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
			00	2

1 Control de Cambios

Versión	Fecha	Realizado por	Motivo	Firma
1	25/10/2022	<ul style="list-style-type: none"> Carlos Felipe Montero Morales, Fiscal Auxiliar Oficina de Justicia Restaurativa de Corredores 		

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 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 Servicio ante Disponibilidad de Infraestructura Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	Junio 2022		00	3

Tabla de Contenido

- 3 Instrucciones4
- 4 Objetivo y Alcance del Documento5
 - 4.1 Elementos críticos del Servicio5
 - 4.2 Escenario: indisponibilidad o falla de tecnología6

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Procedimiento de Continuidad del Servicio ante Indisponibilidad de Infraestructura Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	Junio 2022		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 Servicio ante Indisponibilidad de Infraestructura Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	Junio 2022		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:

Escritorio Virtual o Gestión

Agenda Cronos

Correo electrónico

Itineración de expedientes

Seguridad de gestión

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

- Expediente físico.
- Papelería: folders físicos para archivo de documentos, libro de conocimiento, libro de correo físico.
- Formularios: boleta de revisión del expediente, autos de pase, formulario de citaciones y cédulas de citación, comprobantes de asistencia.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Procedimiento de Continuidad del Servicio ante Indisponibilidad de Infraestructura Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	Junio 2022		00	6

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: Indicar el servicio afectado por la indisponibilidad tecnológica (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)		
Oficina responsable:		
Tarea	Responsable	Duración
1. La persona técnica judicial recibe el expediente físico, con los respectivos sellos. 2. La persona técnica pasa el expediente al Abogado de la oficina para la respectiva revisión mediante libro de conocimiento donde anota los expedientes que traslada.	Nivel 1: Técnico Judicial Nivel 2: Abogado Nivel 1. técnica Judicial Nivel 2. Abogado	Tiempo base de recepción de expediente de 3 minutos por expediente. 5 minutos por expedientes
3. Abogado revisa el expediente y anota un	Solo un nivel que sería el	10-12 minutos

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Procedimiento de Continuidad del Servicio ante Indisponibilidad de Infraestructura Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	Junio 2022		00	7

Servicio: Indicar el servicio afectado por la indisponibilidad tecnológica (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)

resumen de los aspectos de admisibilidad en la boleta de revisión la cual se debe guardar en una carpeta física que sería el legajo paralelo en físico. Se debe tener varias copias impresas de las boletas para llenar a mano.	Abogado		por expediente
4. El Abogado para al Técnico los expedientes con el Visto bueno para que los remita al Centro de Conciliaciones con solicitud de audiencia	Nivel 1. Técnico Judicial		10 minutos por expediente
5. El Técnico remite los expedientes al Centro de Conciliaciones con solicitud de audiencia.	Nivel 2. Abogado		
6. El Técnico recuerda del señalamiento a las partes.	Técnico Judicial		5 minutos por expedientes
	Abogado		
7. De la minuta de los acuerdos se debe guardar una copia en la carpeta	Técnico Judicial		5-10 minutos por expediente
	Abogado		

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

**Procedimiento de Continuidad del Servicio
ante Indisponibilidad de Infraestructura
Tecnológica**

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	Junio 2022		00	8

Servicio: Indicar el servicio afectado por la indisponibilidad tecnológica (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)

física.	Abogado Técnico Judicial	5 minutos por expediente
---------	-----------------------------	--------------------------

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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