

	<b>PODER JUDICIAL</b>			
	<b>Procedimiento de continuidad del servicio</b>			

<b>Código</b>	<b>Fecha Elaboración</b>	<b>Fecha Actualización</b>	<b>No. Revisión</b>	<b>Página</b>
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	1



## PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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

	<b>PODER JUDICIAL</b>
	<b>Procedimiento de continuidad del servicio</b>

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	2

## 1 Control de Cambios

Versión	Fecha	Realizado por	Motivo	Firma
1	22 de junio 2022	MSc. Saúl Arce Brenes MBA. Helen Ballester Muñoz		
2	20 de setiembre de 2022	Licda. Verónica Castro Molina MBA. Alexa Gómez Herrera	Se incorporaron algunas sugerencias remitidas por varias sedes de la OAPVD.	

## 2 Control de Aprobación

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	MSc. Saúl Arce Brenes MBA. Helen Ballester Muñoz	Msc. Sara Arce Moya, jefatura de la OAPVD	Msc. Sara Arce Moya, jefatura de la OAPVD
	Licda. Verónica Castro Molina. MBA. Alexa Gómez Herrera	Msc. Róger Mata Brenes, jefatura de la OAPVD	Msc. Róger Mata Brenes, jefatura de la OAPVD
	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 a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima 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

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	3

## Tabla de Contenido

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

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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

	<b>PODER JUDICIAL</b>
	<b>Procedimiento de continuidad del servicio</b>

<b>Código</b>	<b>Fecha Elaboración</b>	<b>Fecha Actualización</b>	<b>No. Revisión</b>	<b>Página</b>
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	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.

	<b>PODER JUDICIAL</b>
	<b>Procedimiento de continuidad del servicio</b>

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	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:

En el caso de la OAPVD se han identificado los siguientes sistemas tecnológicos de los cuales se tiene dependencia para brindar el servicio público de atención y protección a las personas destinatarias de la Ley 8720. Estos sistemas, entre los más sensibles están el **Sistema Costarricense de Gestión de despachos Judiciales y el Sistema de Escritorio Virtual**, ambos almacenan datos esenciales de los casos activos y archivados en los cuales las personas usuarias han enfrentado algún peligro para su vida e integridad física. Con respecto a los casos archivados, existe la particularidad que por la dinámica de este despacho puedan reabrirse siempre que la causa penal que dio origen al ingreso a alguno de los programas se encuentra activa.

Los otros sistemas tecnológicos que se han identificado para la operación normal de la OAPVD, relacionados a procesos esenciales internos para garantizar la continuidad del servicio público son los siguientes:

- Sistema de Agenda Cronos
- Sistema de itineraciones de expedientes
- Sistema de Seguridad de Gestión de despachos
- Componente de envío masivo de mensajes de texto
- Expediente criminal único (ECU)

	<b>PODER JUDICIAL</b>
	<b>Procedimiento de continuidad del servicio</b>

<b>Código</b>	<b>Fecha Elaboración</b>	<b>Fecha Actualización</b>	<b>No. Revisión</b>	<b>Página</b>
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	6

### **Sistemas utilizados por el área administrativa de la OAPVD**

- Formulación presupuestaria SIGA-PJ
- Ejecución presupuestaria SIGA-PJ
- Sistema estadístico SIGMA
- Proposición electrónica de nombramientos
- Sistema de reparación de vehículos
- Sistema integrado de correspondencia electrónica
- Sistema de reparación de vehículos
- Formulación y seguimiento PAO
- Sistema de evaluación de desempeño
- Proposición electrónica de nombramientos
- Sistema de control de activos

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

- Formularios o instrumentos impresos. Se mantendrá un inventario de estos documentos en oficinas centrales y regionales.
- Carpetas con expedientes descargados y almacenados en dispositivos USB y discos externos.
- Facsímil para facilitar el trasiego de documentos.
- Libros de actas para el registro físico de los controles.
- Libros electrónicos con el control de los casos de protección y atención con datos que permitan identificar las principales intervenciones en ambos programas. En el caso del Programa de Protección un control de las medidas extraprocesales tales

**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
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	7

como ingreso a sitio seguro, reubicaciones domiciliarias, patrullajes, monitoreos con UPROV presenciales y telefónicos. De forma excepcional también se mantendrá un libro de actas con información relevante si no es posible el control electrónico en Excel.

Además, en el **anexo número 1** se detallarán algunas acciones preventivas para fortalecer el plan de continuidad del servicio de la Oficina de Atención y Protección a la víctima en sus dos programas, áreas de trabajo y sedes regionales.

Se aclara que los tiempos de duración establecidos para cada una de las actividades son aproximaciones de acuerdo a la experiencia actual, no obstante, estos podrían reducirse o ampliarse de acuerdo a la situación concreta.

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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

**Procedimiento de continuidad del servicio**

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	8

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

**PROGRAMA DE PROTECCIÓN**

**Servicio: Ingreso de casos referidos al Programa de Protección**

**Oficina responsable:** Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito.

Tarea	Responsable	Duración
1. Recibe y revisa documentación correspondiente (formulario y denuncia penal) enviada por correo electrónico o de forma física refiriendo el caso al Programa.	<p><b>Nivel 1:</b> Persona técnica judicial</p> <p><b>Nivel 2:</b> Persona profesional</p> <p><b>Nivel 3:</b> No aplica</p>	10 minutos
2. Verificar la información y si el caso es nuevo registra la información en un libro físico y hoja electrónica de excel con el fin de asignar un número de caso (expediente interno).  Nota: la apertura del libro físico la podrá realizar cualquier persona profesional de la sede.	<p>Nivel 1: Persona técnica judicial</p> <p>Nivel 2: Persona profesional (*)</p> <p>Nivel 3: No aplica</p> <p>(*) En horario de disponibilidad corresponde al profesional disponible realizar esta labor.</p>	10 minutos
3. Asignación del caso por rol al profesional que le corresponderá atender el caso para abordaje y posterior entrevista de valoración de riesgo.	<p>Nivel 1: Persona técnica judicial.</p> <p>En el caso de sede central hay tres personas técnicas judiciales que puede asumir esta tarea. En las sedes regionales en ausencia de la persona técnica judicial la persona coordinadora</p>	5 minutos



## PODER JUDICIAL

### Procedimiento de continuidad del servicio

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	9

#### Servicio: Ingreso de casos referidos al Programa de Protección

	<p>de equipo puede asumir esta labor para no afectar el servicio público o incluso cualquier otro profesional.</p> <p>Nota: Los equipos técnicos evaluadores están conformados por 4 profesionales. La recomendación es atender en binomio, si no fuera posible lo atiende solamente una persona y luego si la persona acepta la entrevista de valoración de situación de riesgo el caso se discute en equipo para determinar las medidas extraprocesales que correspondan.</p>	
--	---	--

#### Servicio: Abordaje a la persona referida para el ofrecimiento de los servicios de esta oficina y posterior entrevista de valoración de riesgo en el Programa de Protección.

Tarea	Responsable	Duración
1. Abordaje del caso el cual consiste, entre otros, en explicar a la persona usuaria detalladamente, los dos programas y sus alcances, con la expectativa de ingresar alguno de los dos, según el principio de voluntariedad.	No aplican los niveles, siempre las personas responsables son los profesionales del equipo técnico evaluador a quienes se les asignó el caso. Por tratarse de un servicio esencial (integridad física) siempre habrá profesionales responsables tanto en jornada ordinaria como en disponibilidad para atender a las personas que son referidas.	20 minutos
2. Aplicar la entrevista de valoración de situación de riesgo en el Programa de Protección o la entrevista inicial en el Programa de Atención, según sea	Igual justificación que la indicada en el punto anterior.	1 hora y 30 minutos. (entrevista de valoración de situación de

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

**Procedimiento de continuidad del servicio**

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	10

el caso en un formulario físico denominado "Entrevista de valoración de situación de riesgo"		riesgo en protección
<b>Tarea</b>	<b>Responsable</b>	<b>Duración</b>
3. Emitir dictamen para el ingreso de la persona referida al programa de protección.	Persona profesional asignada y equipo técnico evaluador.	20 minutos
4. Explicación a la persona valorada de las medidas de protección extraprocesales recomendadas.	Persona profesional asignada y equipo técnico evaluador.	15 minutos
5. Incorporar al documento de la entrevista la manifestación de la persona valorada de si acepta o no las medidas extraprocesales que se consideran pertinente en el caso particular.	Persona profesional asignada y equipo técnico evaluador.	5 minutos
6. Firmar del documento	Equipo técnico evaluador o profesional que atiende el caso y persona usuaria.	2 minutos
7. Completar en documento físico o digital el formulario denominado "Boleta UPROV", en caso de que sea necesario ejecutar alguna de las medidas extraprocesales.	Persona profesional a cargo del caso o cualquier integrante del equipo técnico evaluador.	10 minutos
8. Completar en documento físico o digital solicitud de patrullaje o auxilio policial ante el Ministerio de Seguridad Pública.	Persona profesional a cargo del caso o cualquier integrante del equipo técnico evaluador.	10 minutos
9. Coordinar con la entidad respectiva para la entrega de cualquier documento, oficio, solicitud, boleta, referencia, entre otros, conforme a los recursos disponibles en ese momento. Documentar el recibido. En caso de que el documento requiera aprobación de la	Persona profesional a cargo del caso o cualquier integrante del equipo técnico evaluador.	10 minutos



## PODER JUDICIAL

### Procedimiento de continuidad del servicio

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	11

subjefatura o jefatura de la OAPVD, se coordinará con esta la forma de revisión.		
10. Entrega del documento conforme lo acordado con la persona o entidad correspondiente.	Persona profesional a cargo del caso o cualquier integrante del equipo técnico evaluador.	24 horas hábiles

**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
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	12

#### Servicio: Tareas más relevantes sobre la tramitación y seguimiento de los casos.

Tarea	Responsable	Duración
1. Seguimiento del caso (monitoreos telefónicos y/o presenciales).	Nivel 1 Profesional a cargo del caso Nivel 2: Cualquier otro integrante del equipo técnico evaluador.	15 a 30 minutos
2. Abordajes o intervenciones disciplinarias.	Nota. El seguimiento es interdisciplinario por esta razón cada disciplina en su ámbito de competencia realiza intervenciones según los instrumentos aprobados para tales efectos.	Entre 45 minutos y una hora.
3. Elaboración de constancias sobre asuntos de relevancia del plan de protección.	Nivel 1 Profesional a cargo del caso. Nivel 2: Cualquier otro integrante del equipo técnico evaluador.	30 minutos
4. Elaboración de referencias a otras instituciones.	Nivel 1: Profesional en Trabajo Social. Nivel 2: Cualquier integrante del equipo de forma excepcional.	15 minutos
5. Seguimiento legal y asesoría jurídica, en ambos casos se genera un documento en el que se plasmas la información obtenida y la devolución de los resultados.	Nivel 1: Profesional en derecho del equipo. Nota: En caso de que el profesional en derecho no puede brindar un seguimiento legal otra persona profesional del equipo podrá realizar lo que se denomina "Consulta de causa penal".	15 minutos una vez obtenida la información (seguimiento legal) 20 minutos (la asesoría legal)

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
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	13

#### Observaciones:

1. En caso de indisponibilidad o fallas tecnológica prolongadas las personas profesionales de los equipos deberán trabajar en documentos físicos o digitales en caso de ser posible que exista conexión local a los instrumentos (formularios que provee los sistemas de Gestión y Escritorio virtual), para lo cual accederán a una carpeta común formularios o instrumentos esenciales del Programa.
2. En relación con lo anterior, la oficina como plan de contingencia mantendrá los anteriores formularios o instrumentos impresos, previamente realizando un inventario de estos documentos y proyectando una cantidad idónea para disponer de los mismos en atención al circulante de la sede y al promedio diario de ingreso de casos.

Servicio: Entrevista de revaloración de situación de riesgo		
Tarea	Responsable	Duración
1. Revisión del caso para determinar la necesidad de revalorar el caso.	Equipo técnico evaluador o profesional que atiende el caso.	10 minutos
2. Otorgar cita para que la persona usuaria se presente o atenderla inmediatamente si se encuentra en la oficina.	Equipo técnico evaluador o profesional que atiende el caso.	5 minutos
3. Realizar seguimiento legal del estado de la causa penal	Nivel 1: Profesional en derecho del equipo. Nivel 2: Persona profesional encargada de caso (consulta de causa penal). Nivel 3: Persona profesional del equipo en ausencia del profesional en derecho.	20 a 30 minutos

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

**Procedimiento de continuidad del servicio**

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	14

Tarea	Responsable	Duración
4. Completar el documento en formato físico o digital denominado “Entrevista de revaloración de situación riesgo” para desarrollar la entrevista.	Nivel 1: Equipo técnico evaluador o profesional que atiende el caso.  Nivel 2: Cualquier otro integrante del equipo técnico evaluador en atención a la carga de trabajo.	30 minutos
5. Redactar y emitir el dictamen de las medidas extraprocesales recomendadas, según los elementos de riesgo identificados.	Equipo técnico evaluador o profesional que atiende el caso	20 minutos
6. Explicación a la persona valorada de las medidas de protección extraprocesales recomendadas.	Equipo técnico evaluador o profesional que atiende el caso	10 minutos
7. Incorporar al documento físico o digital de la entrevista, la manifestación de la persona usuaria, si está de acuerdo o no con los resultados de la revaloración.	Equipo técnico evaluador o profesional que atiende el caso	3 minutos
8. Revisar la entrevista de revaloración de riesgo para determinar si se mantienen las medidas de protección extraprocesales.	Equipo técnico evaluador o profesional que atiende el caso	15 minutos



## PODER JUDICIAL

### Procedimiento de continuidad del servicio

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	15

#### Servicio: Solicitud de exclusión del Programa de Protección

Tarea	Responsable	Duración
1. Analizar el caso y determinar la conveniencia de solicitar la exclusión de la persona o personas protegidas, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 12 inciso d) de la Ley 8720.	Persona profesional a cargo de caso.  En ausencia o en caso de no estar disponible, así como si el asunto es urgente, cualquier otro(a) profesional del equipo podrá asumir esta tarea.	15 minutos
2. Realizar el seguimiento legal de la causa penal que justificó el ingreso de la persona usuaria al programa. La información obtenida se consignará en un formulario físico o digital.	Profesional en derecho del equipo interdisciplinario.  En ausencia de la persona profesional en derecho cualquier otro(a) profesional podrá realizar la consulta de la causa penal.	15 minutos una vez obtenida la información.
3. Completar el documento de forma física o digital, denominado "Dictamen de equipo interdisciplinario para solicitud de exclusión del Programa de Protección"	Persona profesional a cargo de caso.  En ausencia o en caso de no estar disponible, así como si el asunto es urgente, cualquier otro(a) profesional del equipo podrá asumir esta tarea.	15 minutos
4. Incorporar aportes en relación al dictamen por parte del equipo técnico evaluador y firmar el documento en formato físico o digital.	Equipo técnico evaluador.  En caso de que no se encuentra el equipo completo por ausencia de algunos de sus integrantes realizarán los aportes quienes estén disponibles y para tales efectos consignan su firma.	10 minutos

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
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	16

Tarea	Responsable	Duración
5. Completar el documento "solicitud de exclusión o modificación de medidas de protección extraprocesal"	Persona profesional a cargo de caso.  En ausencia o en caso de no estar disponible, así como si el asunto es urgente, cualquier otro(a) profesional del equipo podrá asumir esta tarea.	45 minutos a 1 hora, según la complejidad del caso.

## ÁREA DE RESOLUCIONES

**Servicio: Elaboración de proyectos de resolución y comunicación de la resolución de exclusión.**

Tarea	Responsable	Duración
1. Recepción y revisión de documentos físicos, por fax o escaneados para descargar en dispositivo USB o disco externo; o por correo electrónico institucional en caso de estar habilitado.	<b>Nivel 1:</b> Persona técnica judicial (asistente de resoluciones)  <b>Nivel 2:</b> Profesional en derecho de resoluciones.  <b>Nivel 3:</b> Profesional en derecho de resoluciones.  *Esta área cuenta con dos profesionales en derecho.	10 minutos
2. Registrar en el libro electrónico de ingreso de casos el expediente recibido.  De no ser posible utilizar el libro electrónico se implementará un libro de actas para tales efectos.	<b>Nivel 1:</b> Persona técnica judicial área de resoluciones.  <b>Nivel 2:</b> Persona técnica judicial de otra área del despacho.  <b>Nivel 3:</b> Abogado o abogada del área de resoluciones por colaboración.	3 minutos

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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

**Procedimiento de continuidad del servicio**

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	17

Tarea	Responsable	Duración
<p><b>3.</b> Asignar un número de resolución, así como la profesional en derecho que deberá confeccionar el proyecto de resolución.</p>	<p><b>Nivel 1:</b> Persona técnica judicial área de resoluciones.</p> <p><b>Nivel 2:</b> Persona técnica judicial de otra área del despacho.</p> <p><b>Nivel 3:</b> Abogado o abogada del área de resoluciones por colaboración.</p>	5 minutos
<p><b>4.</b> Elaborar el proyecto de resolución con la documentación que remita el profesional del equipo técnico evaluador.</p> <p>Una vez analizado el caso existen dos opciones que se elabore el proyecto con la aprobación de la solicitud o bien se rechace; en ambos casos se hace por medio de resolución fundada.</p>	<p><b>Nivel 1:</b> Persona profesional en derecho.</p> <p>En este caso siempre habrá una profesional en derecho que resuelva. De haber una situación excepcional por ausencia de las personas profesionales en derecho, se dispondrá de una profesional más y como última opción la posibilidad de que la subjefatura o personas coordinadoras del programa contribuyan a elaborar proyectos.</p>	1.5 a 3.5 horas según la complejidad de la resolución.
<p><b>5.</b> Revisar el expediente, el proyecto de resolución y aprobar o improbar el proyecto.</p>	<p><b>Nivel 1:</b> Subjefatura</p> <p><b>Nivel 2:</b> Jefatura</p> <p>Por la dinámica y organización de la oficina no existiría nivel 3.</p>	20 a 30 minutos.
<p><b>6.</b> Firmar el proyecto de resolución o el rechazo en caso de que no lo apruebe.</p>	<p><b>Nivel 1:</b> Subjefatura</p> <p><b>Nivel 2:</b> Jefatura</p> <p>Por la dinámica y organización de la oficina no existiría nivel 3.</p>	5 minutos



## PODER JUDICIAL

### Procedimiento de continuidad del servicio

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	18

Tarea	Responsable	Duración
<b>7.</b> Archiva del documento de la resolución física o electrónica en un ampo o carpeta digital denominada resoluciones.	<b>Nivel 1:</b> Persona técnica judicial de área de resoluciones.  En caso de ausencia o por no estar disponible se dispondrá de otra persona técnica judicial que asuma esta tarea.	5 minutos
<b>8.</b> Actualizar el libro electrónico de casos (en formato Excel o en libro de actas físico) y registra datos en el mismo.	<b>Nivel 1:</b> Persona técnica judicial  En caso de ausencia o por no estar disponible se dispondrá de otra persona técnica judicial que asuma esta tarea.	5 minutos
<b>9.</b> Contactar a la persona profesional a cargo del expediente y coordinar el medio de entrega de la resolución conforme a los recursos disponibles en ese momento.	<b>Nivel 1:</b> Persona profesional en Derecho.  <b>Nivel 2:</b> Profesional encargado del expediente.	10 minutos
<b>10.</b> Entrega de la resolución a la persona profesional encargada del expediente.	<b>Nivel 1:</b> Persona profesional en Derecho.  <b>Nivel 2:</b> Profesional encargado del expediente.	
<b>11.</b> Comunicar la resolución a la persona usuaria en la dirección aportada para comunicaciones (domicilio, lugar de trabajo e incluso la OAPVD).  Revisar a que otras instancias se debe notificar la resolución y enviarla en este caso por fax o correo electrónico en caso de estar habilitado.	<b>Nivel 1:</b> Persona técnica judicial  <b>Nivel 2:</b> Profesional encargado del expediente.  <b>Nivel 3:</b> Otra persona profesional del equipo evaluador.  Cuando solo se señala un domicilio la notificación se realiza con oficiales de la UPROV (Unidad de Protección a Víctimas	10 minutos  24 horas a 72 horas

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
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	19

	del OIJ)	
--	----------	--

En caso de indisponibilidad tecnológica como consecuencia de una emergencia institucional por hackeo a los sistemas institucionales, se plantean dos escenarios.

1. La posibilidad de tener exportados y guardados expedientes que se encuentren en trámite en el último mes o dos meses, para que, de haber afectación se puedan trabajar de manera local por parte de los equipos técnicos evaluadores. Esta metodología traería la posibilidad en los casos de las solicitudes de exclusión que las personas profesionales en derecho del área de resoluciones puedan acceder a las carpetas por expediente con documentos que se deben revisar para generar el proyecto de resolución.
2. En caso de que no sea posible esta alternativa y ante la urgencia de tramitar una resolución de exclusión, se considera viable implementar la oralidad en el proceso de solicitudes de exclusión partiendo que si no fuera posible el respaldo descrito en el punto anterior y en caso de que no existan los sistemas tecnológicos habilitados (Sistema de gestión de despachos y escritorio virtual) el equipo técnico evaluador elaborará una minuta física o digital del caso con los motivos de exclusión debidamente detallados y lo enviará por correo electrónico y además deberá exponerla ante la profesional en derecho encargada por las plataformas teams, Zoom, video llamada o alguna otra plataforma tecnológica autorizada para que con ambos insumos, desde el área de resoluciones se resuelva la solicitud de forma escrita y formal (no oral) en la computadora conectada a nivel local o en la personal con la autorización correspondiente y con las plantillas (formularios e instrumentos) ya descargados y guardados en dicha computadora o en el dispositivo USB.
3. De no estar habilitado el correo electrónico, excepcionalmente la profesional en derecho elaborará una minuta de la exposición de la solicitud que realice la persona designada por parte del equipo técnico evaluador y preparará el proyecto de resolución, de considerarlo necesario ampliará detalles por la vía telefónica para tener todos los insumos requeridos con el fin de resolver la solicitud y enviarla.
4. En casos urgentes el plazo de respuesta no podrá ser mayor a las 24 horas.

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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

**Procedimiento de continuidad del servicio**

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	20

**PROGRAMA DE ATENCIÓN**

Servicio: Ingreso de casos Programa de Atención		
Tarea	Responsable	Duración
1. Recibe y revisa documentación correspondiente (formulario y denuncia penal) enviada por correo electrónico o de forma física refiriendo el caso al Programa.	<b>Nivel 1:</b> Las personas técnicas judiciales.  Nota. En el caso de las oficinas regionales como solo hay una plaza, esta labor la puede asumir una persona profesional del equipo para que la atención sea oportuna.	5 minutos
2. Verificar la información y si el caso es nuevo registra la información en un libro físico y hoja electrónica de excel con el fin de asignar un número de caso (expediente interno).	Esta labor por perfil competencial corresponde a las personas técnicas judiciales. En las oficinas regionales por existir solo una plaza algún profesional podrá asumir esta tarea.  En caso de sede central las tres personas técnicas se apoyan para que esta labor no se vea interrumpida bajo ningún motivo.	10 minutos
3. Asignación del caso por rol al profesional del equipo interdisciplinario que le corresponderá atender el caso.	Igual comentario anterior.	5 minutos



## PODER JUDICIAL

### Procedimiento de continuidad del servicio

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	21

#### Servicio: Abordaje inicial a la persona referida para el ofrecimiento de los servicios de esta oficina e ingreso al Programa de Atención.

<b>1.</b> Abordaje del caso el cual consiste, entre otros, en explicar a la persona usuaria detalladamente, los dos programas y sus alcances.	Equipo interdisciplinario a cargo del caso.  En caso que no sea posible la aplicará uno persona profesional sea el que tiene asignado el caso y otro.	15 minutos
<b>2.</b> Consulta a la persona usuaria si desea firmar el consentimiento informado para realizar entrevista inicial, así como los deberes y derechos que le asiste dentro del programa.	Equipo interdisciplinario a cargo del caso.  En caso que no sea posible la aplicará uno persona profesional sea el que tiene asignado el caso y otro.	5 minutos
<b>3.</b> Aplicar entrevista inicial si la persona referida firmó el consentimiento informado para ello. (Se puede realizar de forma inmediata o se agenda una cita en caso de que así lo solicite para realizarla en otro momento.	Igual comentario anterior.	30 a 45 minutos.
<b>4.</b> Agenda cita según la disponibilidad del profesional asignado al caso.	Nivel 1: persona profesional asignado al caso.	5 minutos

**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
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	22

#### Servicio: Tareas más relevantes sobre la tramitación y seguimiento de los casos.

Tarea	Responsable	Duración
Otorgamiento de citas para la atención de las personas usuarias en las diferentes disciplinas. (Se genera constancia en la que se indica hora y fecha de la atención).	Persona técnica judicial	10 minutos
Seguimiento legal y asesoría legal presencial o telefónica.	Profesional en derecho	15 minutos una vez obtenida la información (seguimiento legal) 20 minutos (la asesoría legal)
Elaboración de planes de intervención en Trabajo Social.	Profesional en Trabajo Social	30-45 minutos
Intervención en psicología a través de procesos de psicoterapia breve.	Profesional en psicología	Cada sesión es de 60 minutos.
Referencias institucionales como resultado del seguimiento interdisciplinario.	Todos los profesionales del equipo de AT.	15 minutos
Preparación para diligencias judiciales (audiencias preliminares, debates, entre otros).	Profesional en derecho con el apoyo de la profesional en psicología en los que casos que se estime pertinente.	Cada sesión puede llevar 30 a 60 minutos
Acompañamiento profesional a recepción de denuncia, diligencias de investigación, audiencias y juicios.	Todos los profesionales del equipo de AT.	Depende de la diligencia puede llevar desde 60 minutos hasta 8 horas cuando se trata de debates, por ejemplo.

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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

**Procedimiento de continuidad del servicio**

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	23

**Observación:** En la columna denominada “responsables” se indicó las personas que estarían en el nivel 1 a cargo de la tarea. Sin embargo, por el servicio que brinda la OAPVD y al estar conformada por equipos interdisciplinarios, las labores comunes pueden ser asumidas por otras personas profesionales. Aquellas que son específicas de la disciplina a cargo (derecho, trabajo social y psicología) igualmente puede ser asumidas por otros colegas del Programa de Atención; en caso de no estar disponibles en el momento requerido se contará con el apoyo del Programa de Protección. En síntesis, siempre se tendrá la previsión de que un profesional de la disciplina asuma la ejecución de la tarea específica que se identifique en ausencia o por la atención de otra labor a cargo del profesional responsable del caso.

**Servicio: Cierre del expediente Programa de Atención**

Tarea	Responsable	Duración
1. Completa de forma física o digital el documento denominado “constancia de cierre”. Esta tarea implica seleccionar el motivo de cierre, determinar si es necesario trasladar el caso al Programa de Protección e identificar si se requiere del visto bueno de la persona coordinadora del programa.	<b>Nivel 1 y siguientes:</b> Persona profesional responsable o cualquier otra persona integrante del equipo interdisciplinario de AT (atención).	10 minutos
2. Revisa el expediente, rechaza o aprueba con visto bueno (firma) el cierre del expediente.  En caso de rechazo devuelve el expediente al profesional para incorporar observaciones y lo traslada nuevamente para visto bueno.	<b>Nivel 1:</b> Persona coordinadora del programa.  En caso de que la persona coordinadora no le sea posible y sea urgente por ejemplo trasladar el expediente al Programa de Protección, cualquiera de las otras jefaturas (coordinador de protección, subjefatura o jefatura de la oficina) pueden proceder a otorgar su VB.	5 minutos

**Procedimiento de continuidad del servicio**

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	24

Tarea	Responsable	Duración
3. Archiva el documento en un ampo físico e ingresa al libro electrónico de casos en el cual consignará la fecha y el motivo de cierre.	Nivel 1: Persona técnica judicial o cualquier otros (son tres en sede central).  En el caso de las oficinas regionales solo hay una persona técnica judicial, pero por colaboración se recurrirá a una persona profesional del equipo si fuera necesario.	5 minutos

**Observaciones:**

1. En caso de indisponibilidad o fallas tecnológica prolongadas las personas profesionales de los equipos deberán trabajar en documentos físicos o digitales en caso de ser posible que exista conexión local a los instrumentos (formularios que provee los sistemas de Gestión y Escritorio virtual), para lo cual accederán a una carpeta con formularios o instrumentos esenciales del Programa.
2. En relación con lo anterior, la oficina como plan de contingencia mantendrá los anteriores formularios o instrumentos impresos, previamente realizando un inventario de estos documentos y proyectando una cantidad idónea para disponer de los mismos en atención al circulante de la sede y al promedio diario de ingreso de casos.

**Procedimiento de continuidad del servicio**

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	25

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**Servicio: Trámite de Ayudas Económicas y Gastos de Protección para personas que se acogen a medida extraprocesal de reubicación o requieren apoyo económico para asistir y acceder al servicio de trámites judiciales**

**Oficina responsable: Oficina de Atención y Protección a Víctimas**

Tarea	Responsable	Duración
1. Confección y envío de solicitud de gastos de manera física o por medio de fax	<p><b>Nivel 1:</b> Profesional OAPVD</p> <p><b>Nivel 2:</b> Coordinador de Sede Regional OAPVD</p> <p><b>Nivel 3:</b> Coordinador e Programa AT ó PT .</p>	30 minutos
2. Revisión de solicitudes de ayudas económicas	<p><b>Nivel 1:</b> Profesional 1 Área de Pagos OAPVD</p> <p><b>Nivel 2:</b> Coordinador Administrativo</p> <p><b>Nivel 3:</b> Jefatura, Sub jefatura OAPVD</p>	7 minutos
3. Confección de autorización de gastos en Excel	<p><b>Nivel 1:</b> Técnico Administrativo 2 OAPVD</p> <p><b>Nivel 2:</b> Asistente Administrativo 3 OAPVD</p> <p><b>Nivel 3:</b> Auxiliar Administrativo OAPVD</p>	10 minutos
4. Aprobación de Autorización de Gastos (firma física)	<p><b>Nivel 1:</b> Coordinador Administrativo</p> <p><b>Nivel 2:</b> Coordinador de Programa AT PT</p> <p><b>Nivel 3:</b> Jefatura o Sub</p>	5 minutos

**Procedimiento de continuidad del servicio**

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	26

**Servicio: Trámite de Ayudas Económicas y Gastos de Protección para personas que se acogen a medida extraprocesal de reubicación o requieren apoyo económico para asistir y acceder al servicio de trámites judiciales**

	Jefatura OAPVD	
5. Comunicación de Autorización de Gastos vía fax en caso de no contar con correo	<p><b>Nivel 1:</b> Técnico Administrativo 2 OAPVD</p> <p><b>Nivel 2:</b> Asistente Administrativo 3 OAPVD</p> <p><b>Nivel 3:</b> Auxiliar Administrativo OAPVD</p>	5 minutos

**Servicio: Traslado de víctimas y testigos por medio de vehículo oficial**

**Oficina responsable: Oficina de Atención y Protección a Víctimas**

Trámite de aprobación de boletas en SICOVE para tramitar traslado de personas usuarias

Tarea	Responsable	Duración
1. Solicitud de uso de vehículos SICOVE. En caso de no contar con sistema se otorgaría salida solo por medio de boleta F90	<p><b>Nivel 1:</b> Profesional OAPVD</p> <p><b>Nivel 2:</b> Coordinador de Sede Regional OAPVD</p> <p><b>Nivel 3:</b> Coordinador e Programa AT o PT.</p>	5 minutos
2. Aprobación de salida de vehículo, se autoriza mediante firma de boleta F90 firmándola físicamente	<p><b>Nivel 1:</b> Coordinador Administrativo</p> <p><b>Nivel 2:</b> Coordinador de programa</p>	3 minutos



## PODER JUDICIAL

### Procedimiento de continuidad del servicio

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	27

#### Servicio: Traslado de víctimas y testigos por medio de vehículo oficial

**Nivel 3:** Jefatura, Sub jefatura OAPVD

**Observación.** El área administrativa como complemento a los detalles elaboró una tabla que amplía algunas tareas y la metodología a implementar en caso de indisponibilidad de sistemas tecnológicos. **Ver anexo 2.**

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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



**PODER JUDICIAL**

**Procedimiento de continuidad del servicio**

<b>Código</b>	<b>Fecha Elaboración</b>	<b>Fecha Actualización</b>	<b>No. Revisión</b>	<b>Página</b>
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	28

**ANEXO NO. 1**

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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

**Procedimiento de continuidad del servicio**

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	29

**Acciones preventivas para fortalecer el plan de continuidad del servicio en caso de indisponibilidad tecnológica por ataque cibernético o fallas prolongadas**

Acción	Observaciones
<p>Crear una carpeta con formularios o instrumentos esenciales de cada Programa.</p>	<p>Cada persona profesional creará una carpeta en su computadora con los formularios o instrumentos esenciales para la atención de personas usuarias en ambos Programas. Cada carpeta contendrá <u>como mínimo</u> los siguientes documentos:</p> <p>Programa de Protección:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consentimiento informado.</li> <li>• Deberes.</li> <li>• Derechos.</li> <li>• Cada una de las diversas entrevistas de valoración de situación de riesgo que existen.</li> <li>• Autorización para revisar el expediente penal.</li> <li>• Constancia de no ingreso al Programa.</li> <li>• Cierre administrativo.</li> <li>• Comunicación a la entidad solicitante.</li> <li>• Solicitud de patrullaje.</li> <li>• Solicitud de servicio a UPROV.</li> <li>• Seguimiento interdisciplinario.</li> <li>• Los tres tipos de informes técnicos.</li> </ul> <p>Programa de Atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consentimiento informado.</li> <li>• Entrevista inicial.</li> <li>• Autorización para revisar el expediente penal.</li> <li>• Comunicación a la entidad</li> </ul>



## PODER JUDICIAL

### Procedimiento de continuidad del servicio

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	No. Revisión	Página
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	30

	solicitante. <ul style="list-style-type: none"><li>• Constancia.</li></ul>
Imprimir juegos de formularios o instrumentos esenciales de cada Programa.	Cada sede de la OAPVD mantendrá impresos juegos de instrumentos o formularios esenciales de cada Programa. La cantidad de juegos a mantener impresos en stock, quedará a criterio de cada equipo de trabajo, tomando en consideración el histórico de ingreso de casos de la jornada ordinaria y disponibilidad.

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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



**PODER JUDICIAL**

**Procedimiento de continuidad del servicio**

<b>Código</b>	<b>Fecha Elaboración</b>	<b>Fecha Actualización</b>	<b>No. Revisión</b>	<b>Página</b>
718	22 de junio 2022	20 de setiembre 2022	01	31

## **Anexo No. 2**

### **Propuesta de controles del área administrativa en caso de indisponibilidad de sistemas informáticos**

(archivo de Excel)

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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