

	<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>
N/A	04/07/2022	N/A	00	1



**PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO**  
**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL MINISTERIO PÚBLICO**

**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
N/A	04/07/2022	N/A	00	2

## 1 Control de Cambios

Versión	Fecha	Realizado por	Motivo	Firma
01	04/07/2022	UCSMP	Borrador	

## 2 Control de Aprobación

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	UCSMP		
	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 Tribunal Contencioso Administrativo 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

	<b>PODER JUDICIAL</b>
	<b>Procedimiento de Continuidad del Servicio ante Indisponibilidad de Infraestructura Tecnológica</b>

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
N/A	04/07/2022	N/A	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 .....	6

**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 ante Indisponibilidad de Infraestructura Tecnológica</b>

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
N/A	04/07/2022	N/A	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.

	<b>PODER JUDICIAL</b>
	<b>Procedimiento de Continuidad del Servicio ante Indisponibilidad de Infraestructura Tecnológica</b>

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
N/A	04/07/2022	N/A	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:

- SICE
- Correo electrónico
- Microsoft Teams

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

- Expediente académico (diseño, lista de participantes, convocatorias, control de asistencia o participación, etc.).
- Papelería y artículos de oficina
- Formularios de control
- Teléfonos de oficina (sin conexión a red)
- Teléfonos celulares de uso personal
- Correos personales.
- Plataformas de reuniones alternas a Microsoft Teams (Zoom, Google Meet, Sky) no institucional (alternativa y con el uso de equipo personal)
- Dispositivos de almacenamiento externo con respaldos (uso ordenadores personales).
- Material didáctico disponible en biblioteca UCSMP.

**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 ante Indisponibilidad de Infraestructura Tecnológica</b>

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
N/A	04/07/2022	N/A	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: Capacitación del personal del Ministerio Público.		
<b>Oficina responsable: Unidad de Capacitación y Supervisión.</b>		
Tarea	Responsable	Duración
1. Envío de la invitación de capacitación al personal del Ministerio Público mediante correo personal y llamadas telefónicas a las distintas fiscalías (se requiere de base de datos física de los contactos de las Fiscalías y correos personales de los Fiscales Adjuntos)	<b>Nivel 1:</b> Asistente administrativo (a) asignado.  <b>Nivel 2:</b> Gestor (a) de capacitación.  <b>Nivel 3:</b> Metodólogo (a) de la capacitación.	2 horas
2. Llevar el oficio de solicitud de permisos a Fiscalía General de forma digital en llave maya o de forma impresa (se requiere del	<b>Nivel 1:</b> Asistente administrativo (a) asignado.  <b>Nivel 2:</b> Gestor (a) de capacitación.	30 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
N/A	04/07/2022	N/A	00	7

### Servicio: Capacitación del personal del Ministerio Público.

almacenamiento de los datos de registro en la nube para poder accederlos desde dispositivos personales)	<b>Nivel 3:</b> Metodólogo (a) de la capacitación.	
3. Envío de datos de ingreso a los participantes a la actividad académica mediante el uso de un correo personal, mediante notificación de WhatsApp o llamada telefónica (requiere de listas de registro de participantes impresas con correo personal o listas cargadas en la nube para su acceso mediante dispositivos personales).	<b>Nivel 1:</b> Asistente administrativo (a) asignado. <b>Nivel 2:</b> Gestor (a) de capacitación. <b>Nivel 3:</b> Metodólogo (a) de la capacitación.	1 hora y 30 minutos
4. Definir el uso de plataformas alternativas de reunión a Microsoft Teams con funciones gratuitas para realizar las capacitaciones (requiere de tener definida la alternativa para ser enviada en conjunto con los	<b>Nivel 1:</b> Dra. Mayra Campos Zúñiga, Fiscal Adjunta. <b>Nivel 2:</b> Gestor (a) de capacitación. <b>Nivel 3:</b> Metodólogo (a) de la capacitación.	2 horas

**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
N/A	04/07/2022	N/A	00	8

### Servicio: Capacitación del personal del Ministerio Público.

datos de ingreso a los participantes). En este caso se requiere el uso del equipo personal con la debida autorización.

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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