	<b>PODER JUDICIAL</b>
	<b>Procedimiento de continuidad del proceso crítico Trámite de solicitud de protección procesal y/o extraprocesal de víctimas, testigos u otros intervinientes del proceso del Ministerio Público</b>

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	18/11/2020		00	1



PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD DEL PROCESO CRÍTICO  
TRÁMITE DE SOLICITUD DE PROTECCIÓN PROCESAL Y/O  
EXTRAPROCESAL DE VÍCTIMAS, TESTIGOS U OTROS  
INTERVINIENTES DEL PROCESO DEL MINISTERIO PÚBLICO


**Indisponibilidad de Recurso Humano**

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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

	<b>PODER JUDICIAL</b>
	<b>Procedimiento de continuidad del proceso crítico Trámite de solicitud de protección procesal y/o extraprocesal de víctimas, testigos u otros intervinientes del proceso del Ministerio Público</b>

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	18/11/2020		00	2

## 1 Control de Cambios

Versión	Fecha	Realizado por	Motivo	Firma
1	18/11/2020	Juan Carlos Cubillo, Mauricio Boraschi Hernández, Aymee Caravaca, Raquel Ramírez Bonilla, Minor Barquero Aguilar	Aprobado	

## 2 Control de Aprobación

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	Equipo Ministerio Público	Equipo Proyecto PJ PwC Costa Rica	
	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

	<b>PODER JUDICIAL</b>
	<b>Procedimiento de continuidad del proceso crítico Trámite de solicitud de protección procesal y/o extraprocesal de víctimas, testigos u otros intervinientes del proceso del Ministerio Público</b>

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

## Tabla de Contenido

3	Objetivo y Alcance del Documento .....	4
4	Procedimiento de Continuidad .....	4
4.1	Elementos críticos del proceso.....	4
4.2	Escenario: indisponibilidad del recurso humano.....	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 proceso crítico Trámite de solicitud de protección procesal y/o extraprocesal de víctimas, testigos u otros intervinientes del proceso del Ministerio Público</b>

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

### 3 Objetivo y Alcance del Documento

El objetivo de este documento es definir el procedimiento que se debe aplicar por el Ministerio Público para reanudar las operaciones del proceso crítico, MP 021 Trámite de solicitud de protección procesal y/o extraprocesal de víctimas, testigos u otros intervinientes del proceso, a un nivel aceptable o esencial en el lapso de tiempo determinado por el Análisis de Impacto al Servicio del Poder Judicial, para este proceso se identificó un tiempo de 4 horas. Este procedimiento está diseñado para minimizar los impactos ocasionados por un evento disruptivo que afecta la entrega de servicios en el Poder Judicial.

Cada uno de los procedimientos de continuidad fue diseñado basándose en tres escenarios definidos previamente, con base a los resultados del Informe Análisis de Riesgos.

### 4 Procedimiento de Continuidad

#### 4.1 Elementos críticos del proceso

Para la ejecución de este procedimiento y lograr con éxito la recuperación del proceso MP 021 Trámite de solicitud de protección procesal y/o extraprocesal de víctimas, testigos u otros intervinientes del proceso, el Ministerio Público requiere los siguientes recursos o elementos críticos.


- Líneas telefónicas, internet, correo electrónico, red de comunicación de radio, espacio físico, suministros de oficina, equipo de cómputo, impresora, teléfono, mobiliario, listado de contactos claves con números telefónicos y correos electrónicos actualizado por cada oficina (incluyendo empresas prestatarias de servicios públicos).

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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

	<b>PODER JUDICIAL</b>
	<b>Procedimiento de continuidad del proceso crítico Trámite de solicitud de protección procesal y/o extraprocesal de víctimas, testigos u otros intervinientes del proceso del Ministerio Público</b>

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

## 4.2 Escenario: indisponibilidad del recurso humano

Dentro de este escenario se contemplan todos los eventos que podrían afectar al recurso humano experto que ejecuta y opera los procesos críticos del Poder Judicial. Algunos ejemplos de eventos dentro de este escenario son:

- Huelga.
- Pandemia o enfermedades altamente contagiosas.
- Incapacidades o ausencias repentinas.
- Entre otros.


Escenario: Indisponibilidad del recurso humano		
Nombre del proceso crítico		RTO
MP 021 Trámite de solicitud de protección procesal y/o extraprocesal de víctimas, testigos u otros intervinientes del proceso		4 horas
Tarea	Responsable	Duración
1. Equipamiento para la solicitud de trámite. • Subtarea: Gestionar la habilitación de servicios básicos, sistemas de comunicación e informáticos. (60 minutos).	Nivel 1: Fiscal(a) Coordinadora y personal auxiliar.  Nivel 2: Fiscal(a) Auxiliar y personal auxiliar.  Nivel 3: Fiscal(a) Adjunto y/o disponible y personal auxiliar.	90 minutos

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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

	<b>PODER JUDICIAL</b>
	<b>Procedimiento de continuidad del proceso crítico Trámite de solicitud de protección procesal y/o extraprocesal de víctimas, testigos u otros intervinientes del proceso del Ministerio Público</b>

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


<b>Escenario: Indisponibilidad del recurso humano</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Subtarea: Coordinación con las administraciones respectivas para la dotación de suministros esenciales (equipo de cómputo, impresora, teléfono, suministros de oficina, mobiliario). (30 minutos).</li> </ul>		
<p>2. Coordinación con la oficina de Atención y Protección a la Víctima.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Subtarea: Remisión de solicitud de trámite por medio electrónico o físico. (30 minutos).</li> <li>Subtarea: Remisión de la persona usuaria que requiere protección a la Oficina y los insumos que se tenga, tales como oficial de OIJ, Fuerza Pública, Fiscal (a), etc. (20 minutos).</li> </ul>	<p>Nivel 1: Fiscal(a) Coordinadora y personal auxiliar.</p> <p>Nivel 2: Fiscal(a) Auxiliar y personal auxiliar.</p> <p>Nivel 3: Fiscal(a) Adjunto y/o disponible y personal auxiliar.</p>	50 minutos

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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

	<b>PODER JUDICIAL</b>
	<b>Procedimiento de continuidad del proceso crítico Trámite de solicitud de protección procesal y/o extraprocesal de víctimas, testigos u otros intervinientes del proceso del Ministerio Público</b>

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

<b>Escenario: Indisponibilidad del recurso humano</b>		
<p>3. Solicitud de protección procesal ante el Juzgado Penal en los casos que sea procedente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subtarea: Confección de solicitud. (80 minutos).</li> <li>• Subtarea: Remisión de solicitud ante Juzgado Penal de manera física o electrónica. (20 minutos).</li> </ul>	<p>Nivel 1: Fiscal(a) Coordinadora y personal auxiliar.</p> <p>Nivel 2: Fiscal(a) Auxiliar y personal auxiliar.</p> <p>Nivel 3: Fiscal(a) Adjunto y/o disponible y personal auxiliar.</p>	<p>100 minutos</p>

**Teléfono:**

2295-3000

**Dirección**

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