


| | |
|---|---|
|  | PODER JUDICIAL |
| | Procedimiento de continuidad del proceso crítico Trámite de solicitud de protección procesal y/o extraprocésal de víctimas, testigos u otros intervinientes del proceso del Ministerio Público |

| 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**

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

| | |
|---|---|
|  | PODER JUDICIAL |
| | 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 |

| 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

| | |
|---|---|
|  | PODER JUDICIAL |
| | 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 |

| 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: desastre por amenaza natural o causado por el ser humano..... | 5 |
| 4.3 | Escenario: indisponibilidad del recurso humano..... | 5 |
| 4.4 | Escenario: indisponibilidad o falla de tecnología | 6 |

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

| | |
|---|---|
|  | PODER JUDICIAL |
| | 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 |

| 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.

| | |
|---|---|
|  | PODER JUDICIAL |
| | 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 |

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

4.2 Escenario: desastre por amenaza natural o causado por el ser humano

Un desastre, según el DRII, se define como un acontecimiento catastrófico repentino (previsto o imprevisto) que causa daños o pérdidas inaceptables. Dentro de este escenario se abarcan todos los riesgos de cualquier desastre o amenaza natural, así como cualquier evento causado por el ser humano, especialmente aquellos que afectan las instalaciones físicas donde se ejecutan los procesos críticos. Algunos ejemplos de eventos dentro de este escenario son:

- Incendio.
- Huracán.
- Inundaciones.
- Sismos.
- Ataques externos.
- Interrupción de servicios básicos.
- Entre otros.

4.3 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.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

| | |
|---|---|
|  | PODER JUDICIAL |
| | 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 |

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

- Entre otros.

4.4 Escenario: indisponibilidad o falla de tecnología

La indisponibilidad o falla de tecnología afecta especialmente a los procesos críticos que dependen de un recurso tecnológico para su operación normal. Cabe destacar que algunos procesos críticos se realizan de manera manual, por lo tanto, su procedimiento de continuidad no contempla este escenario. Algunos ejemplos de eventos dentro de este escenario son:

- Indisponibilidad de sistemas.
- Avería de redes o internet.
- Indisponibilidad de equipo tecnológico.
- Entre otros.

Escenario: desastre por amenaza natural o causado por el ser humano / indisponibilidad del recurso humano / indisponibilidad o falla de tecnología


| 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 |

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

| | |
|---|---|
|  | PODER JUDICIAL |
| | 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 |

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

Escenario: desastre por amenaza natural o causado por el ser humano / indisponibilidad del recurso humano / indisponibilidad o falla de tecnología

| | | |
|---|---|-------------------|
| <p>1. Equipamiento para la solicitud de trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subtarea: Gestionar la habilitación de servicios básicos, sistemas de comunicación e informáticos. (60 minutos). • Subtarea: Coordinación con las administraciones respectivas para la dotación de suministros esenciales (equipo de cómputo, impresora, teléfono, suministros de oficina, mobiliario). (30 minutos). | <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>90 minutos</p> |
| <p>2. Coordinación con la oficina de Atención y Protección a la Víctima.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subtarea: Remisión de solicitud de trámite por medio electrónico o físico. (30 minutos). • Subtarea: Remisión de la persona usuaria que requiere | <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>50 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 Trámite de solicitud de protección procesal y/o extraprocesal de víctimas, testigos u otros intervinientes del proceso del Ministerio Público |

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

Escenario: desastre por amenaza natural o causado por el ser humano / indisponibilidad del recurso humano / indisponibilidad o falla de tecnología

| | | |
|--|---|--------------------|
| <p>protección a la Oficina y los insumos que se tenga, tales como oficial de OIJ, Fuerza Pública, Fiscal (a), etc. (20 minutos).</p> | | |
| <p>3. Solicitud de protección procesal ante el Juzgado Penal en los casos que sea procedente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subtarea: Confección de solicitud. (80 minutos). • Subtarea: Remisión de solicitud ante Juzgado Penal de manera física o electrónica. (20 minutos). | <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.