

	PODER JUDICIAL			
	Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público			

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



PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD DEL PROCESO CRÍTICO
INGRESO Y TOMA DE DENUNCIA 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 Ingreso y toma de denuncia 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 Ingreso y toma de denuncia 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 Ingreso y toma de denuncia 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 002 Ingreso y toma de denuncia, 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 002 Ingreso y toma de denuncia, 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.

	PODER JUDICIAL
	Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia 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.
- Entre otros.

	PODER JUDICIAL
	Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público

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

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 002 Ingreso y toma de denuncia		4 horas
Tarea	Responsable	Duración
1. Gestionar la habilitación de espacio físico para toma de denuncia. <ul style="list-style-type: none"> • Subtarea: Comunicación Autoridades superiores para informar del inicio de la ejecución y 	Nivel 1: Fiscal(a) Adjunto y/o disponible y personal auxiliar. Nivel 2: Fiscal(a) Coordinadora y personal auxiliar.	180 minutos

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia 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>condiciones del plan de emergencia. (30 minutos).</p> <ul style="list-style-type: none">• Subtarea: Comunicarse con las Adm. Regionales y/o otras autoridades administrativas encargadas de definir si se puede utilizar los espacios físicos propios (PJ) o en caso contrario otro espacio apto para poder laborar de manera segura. (60 minutos).• Subtarea: Comunicación inmediata con el personal del despacho para determinar disponibilidad del recurso humano. (30 minutos)• Subtarea: Comunicación inmediata con todas Autoridades policiales (Incluyendo necesidades de transporte y traslados) y con el Juzgado y Tribunal Penal. (60 minutos).• Subtarea: Comunicación mediante Prensa y Comunicación ó a la Administración Regional para	<p>Nivel 3: Fiscal(a) Auxiliar y personal auxiliar.</p>	
--	---	--

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia 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

informar a las personas usuarias de la ejecución y condiciones del plan de emergencia. (30 minutos).		
2. Equipamiento para ejecutar la toma de denuncia. <ul style="list-style-type: none">• Subtarea: Gestionar ante los entes correspondientes (Administraciones Regionales y la UAMP) la habilitación de servicios básicos (30 minutos)• Subtarea: Gestionar ante los entes correspondientes (DTI) mediante reporte a la GIS la habilitación de sistemas informáticos y comunicación. (10 minutos)• Subtarea: Coordinación con las administraciones respectivas para la dotación de suministros esenciales (equipo de cómputo, impresora, teléfono, suministros	Nivel 1: Fiscal(a) Adjunto y/o disponible y personal auxiliar Nivel 2: Fiscal(a) Coordinadora y personal auxiliar. Nivel 3: Fiscal(a) Auxiliar y personal auxiliar.	60 minutos

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Procedimiento de continuidad del proceso crítico Ingreso y toma de denuncia del Ministerio Público

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
	18/11/2020		00	9

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

de oficina, mobiliario) para la toma de denuncias. (20 minutos)		
<p>3. Coordinación para toma de denuncia (ES EXCLUYENTE CON LA TAREA 1 Y 2)</p> <ul style="list-style-type: none">Subtarea: Comunicación con el oficial actual para indicación del número telefónico o medio de comunicación para localizar a la víctima.Subtarea: Comunicación con la víctima para la toma de denuncia a distancia o por medio electrónico.	<p>Nivel 1: Fiscal(a) Adjunto y/o disponible y personal auxiliar</p> <p>Nivel 2: Fiscal(a) Coordinadora y personal auxiliar.</p> <p>Nivel 3: Fiscal(a) Auxiliar y personal auxiliar.</p>	20 minutos

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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