

	PODER JUDICIAL
	Procedimiento de continuidad del servicio

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
1853	OCTUBRE 2022		00	1



PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

OFICINAS DE JUSTICIA RESTAURATIVA Y JUSTICIA

ALTERNATIVA

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
1853	OCTUBRE 2022		00	2

1 Control de Cambios

Versión	Fecha	Realizado por	Motivo	Firma

2 Control de Aprobación

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	Carlos Felipe Montero Morales	Sara Arce Moya	
	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 servicio

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
1853	OCTUBRE 2022		00	1

Tabla de Contenido

- 3 Instrucciones²
- 4 Objetivo y Alcance del Documento³
 - 4.1 Elementos críticos del Servicio³
 - 4.2 Escenario: indisponibilidad o falla de tecnología⁴

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
1853	OCTUBRE 2022		00	2

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

	PODER JUDICIAL
	Procedimiento de continuidad del servicio

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
1853	OCTUBRE 2022		00	3

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:

Escritorio Virtual o Gestión

Agenda Cronos

Correo electrónico

Itineración de expedientes

Seguridad de gestión

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

- Expediente físico.
- Papelería: folders físicos para archivo de documentos, libro de conocimiento, libro de correo físico.
- Formularios: boleta de revisión del expediente, autos de pase, formulario de citaciones y cédulas de citación, comprobantes de asistencia.

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
1853	OCTUBRE 2022		00	4

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: Indicar el servicio afectado por la indisponibilidad tecnológica (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)

Oficina responsable: OFICINA DE JUSTICIA ALTERNATIVA

Tarea	Responsable	Duración
1. La persona técnica judicial recibe el expediente físico, le coloca el recibido y lo incluye en su registro manual de ingresos.	Nivel 1: Personal técnico Judicial Nivel 2: Abogado(a) o Profesional en derecho (es lo mismo)	Tiempo base de recepción de expediente de 3 minutos por expediente.
2. La persona técnica pasa el expediente al Abogado (a) correspondiente para la respectiva revisión mediante libro de conocimiento donde anota los expedientes que traslada.	Nivel 1. Personal técnico Judicial Nivel 2. Abogado(a)	5 minutos por expedientes

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
1853	OCTUBRE 2022		00	5

Servicio: Indicar el servicio afectado por la indisponibilidad tecnológica (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)

3. Profesional en derecho revisa el expediente y anota un resumen de los aspectos de admisibilidad en la boleta de revisión la cual se debe guardar en una carpeta física que sería el legajo paralelo en físico. Se debe tener varias copias impresas de las boletas para llenar a mano.	Nivel 1. Abogado (a)	10-12 minutos por expediente
4. Profesional en derecho pasa a personal Técnico los expedientes con el visto bueno para que los remita al Centro de Conciliaciones con solicitud de audiencia.	Nivel 1. Personal Técnico Judicial Nivel 2. Abogado (a)	10 minutos por expediente
5. Personal Técnico remite los expedientes al Centro de Conciliaciones con solicitud de audiencia.	Nivel 1. Personal Técnico Judicial Nivel 2: Abogado (a)	5 minutos por expedientes 5-10 minutos por expediente
6. El profesional en derecho espera señalamiento y realiza la audiencia.	Nivel 1: Abogado (a)	30 minutos
7. Profesional en derecho entrega a personal técnico		

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
1853	OCTUBRE 2022		00	6

Servicio: Indicar el servicio afectado por la indisponibilidad tecnológica (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)

la minuta de los acuerdos se debe guardar una copia en la carpeta física para que el abogado(a) de seguimiento al caso.	Nivel 1: Abogado (a)	
8. Personal técnico hace su registro manual en agenda cronos del resultado de la diligencia	Nivel 1. Personal Técnico Judicial	



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
1853	OCTUBRE 2022		00	7

PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO OFICINAS DE JUSTICIA RESTAURATIVA

Control de Cambios

Versión	Fecha	Realizado por	Motivo	Firma
01				

Control de Aprobación

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	SARA ARCE MOYA		
	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 Servicio ante Indisponibilidad de Infraestructura Tecnológica

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
1853	OCTUBRE 2022		00	8

Tabla de Contenido

- 3 Instrucciones²
- 4 Objetivo y Alcance del Documento³
 - 4.1 Elementos críticos del Servicio³
 - 4.2 Escenario: indisponibilidad o falla de tecnología⁴

5 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.

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
1853	OCTUBRE 2022		00	9

- 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.

6 Objetivo y Alcance del Documento

6.1 Elementos críticos del Servicio

Liste los sistemas tecnológicos de los cuales tiene dependencia para la prestación de sus servicios:

Escritorio Virtual o Gestión

Agenda Cronos

Correo electrónico

Itineración de expedientes

Seguridad de gestión

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

- Registro manual para incluir expediente con información básica por ausencia de sistema y una vez retorne la disponibilidad tecnológica proceder a su inclusión.
- Expediente físico.
- Papelería: folders físicos para archivo de documentos, libro de conocimiento, libro de correo físico.

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
1853	OCTUBRE 2022		00	10

- Formularios: citas, órdenes de citación, boleta de admisibilidad del expediente, resumen de expediente, incluyendo resumen de datos para la ubicación de persona víctima y /o persona ofensora con defensa particular, autos de pase, formulario de citaciones y cédulas de citación, comprobantes de asistencia, consentimientos informados de las partes.
- Registro Manual de fechas de Agenda cronos para señalamientos de entrevistas/ MP (persona víctima/ persona ofensora con defensa particular.
- Agenda cronos impresa para corroborar asistencia a las diligencias señaladas y luego actualizarla.

6.2 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: Indicar el servicio afectado por la indisponibilidad tecnológica (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)		
Oficina responsable: OFICINA DE JUSTICIA RESTAURATIVA MINISTERIO PÚBLICO		
Tarea	Responsable	Duración
1. La persona técnica judicial	Nivel 1: Personal Técnico Judicial	Tiempo base de

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
1853	OCTUBRE 2022		00	11

Servicio: Indicar el servicio afectado por la indisponibilidad tecnológica (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)

<p>recibe el expediente en la sede de Justicia Restaurativa y le coloca el recibido</p> <p>2. La persona técnica ingresa expediente en un registro manual al no haber disponibilidad tecnológica y una vez se cuente con sistema procederá a su inclusión y lo pasa a Fiscal Auxiliar para análisis de admisibilidad y viabilidad por medio de libro de conocimiento donde anota los expedientes que trasladan y la fecha.</p>	<p>Nivel 2: Fiscal Auxiliar</p> <p>Nivel 1. Personal Técnico Judicial</p> <p>Nivel 2. Fiscal Auxiliar</p>	<p>recepción de expediente de 5 minutos por expediente.</p> <p>5 minutos por expedientes</p>
<p>3. Fiscal Auxiliar revisa el expediente hace análisis de admisibilidad y viabilidad, en caso negativo, confecciona el auto de pase (debe tener machotes impresos).</p> <p>4. Persona técnica tramita Auto de Pase.</p> <p>5. Si el resultado del análisis es positivo Fiscal Auxiliar elabora un legajo paralelo con un resumen del caso, piezas que considere necesarias, genera plantilla de consentimiento informado y extrae datos de ubicación de personas de interés (los cuales guarda en una carpeta física) de acuerdo con los presupuestos:</p>	<p>Nivel 1. Fiscal Auxiliar</p> <p>Nivel 1. T Personal técnico Judicial</p> <p>Nivel 2. Fiscal Auxiliar</p> <p>Nivel 1. Fiscal Auxiliar</p>	<p>3 días para admisibilidad con defensa pública y 5 días hábiles con defensa particular. Art 17 Ley 9582 20 minutos por expediente</p> <p>1 día</p>

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
1853	OCTUBRE 2022		00	12

Servicio: Indicar el servicio afectado por la indisponibilidad tecnológica (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)

<p>a.- Remite a Defensa Pública.</p> <p>b.-Cita a Defensa particular con persona ofensora en este último caso, sino no lo ubica pasa a persona técnica con tal fin.</p>		3 días naturales. Art 18
<p>6. Superada la etapa inicial de admisibilidad y viabilidad con Defensa Pública y DTSP de persona ofensora MP cita a la persona y si acepta el procedimiento de JR se traslada a equipo psicosocial para su criterio y posible señalamiento para RR.</p>	Nivel 1. Fiscal Auxiliar	10 minutos por expediente
<p>Si el MP no la ubica a la víctima lo pasa a la técnica para citación. -</p>	Nivel 1. Personal técnico Judicial	5 minutos por expedientes
<p>7. Si la persona ofensora con defensa particular acepta JR se firma consentimientos, <u>persona técnica</u> traslada el legajo paralelo físico al equipo psicosocial para instrucciones de cita y que puedan su criterio.</p>	Nivel 1. Personal técnico Judicial	5-10 minutos por expediente
<p>8. Existiendo criterios de viabilidad de persona ofensora con defensa particular, equipo psicosocial pasa legajo paralelo a persona técnica para señalar RR.</p>	Nivel 1. Equipo psicosocial	5 minutos por expediente

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
1853	OCTUBRE 2022		00	13

Servicio: Indicar el servicio afectado por la indisponibilidad tecnológica (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)

<p>9. Persona Técnica señalará RR según espacios de agenda cronos (deberá la persona técnica tener en físico posibles fechas para señalamientos -RR-AV-Entrevistas).</p>	<p>Nivel 1. Personal técnico Nivel 2. Fiscal Auxiliar</p>	
<p>10. Persona técnica realizará cita para las partes para el señalamiento de RR (deberá tener machotes impresos de citas y órdenes citación).</p>	<p>Nivel 1. Personal técnico Nivel 2. Fiscal Auxiliar</p>	
<p>11. El día de la RR se constituye en forma presencial el equipo interdisciplinario, persona facilitadora/Victima/ ofensora/ personas de apoyo para la celebración de RR (De la minuta de los acuerdos se debe guardar una copia en la carpeta física).</p>	<p>Nivel 1. Persona Facilitadora Nivel 2. Persona co-facilitadora</p>	
<p>12. Concluida la RR el Fiscal Auxiliar informará resultado a persona técnica para actualizar cronos y una vez haya sistema se lo comunicará por escrito para respaldo.</p>	<p>Nivel 1. Fiscal Auxiliar</p>	
<p>13. Persona técnica actualizará su</p>	<p>Nivel 1. Personal técnico</p>	

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
1853	OCTUBRE 2022		00	14

Servicio: Indicar el servicio afectado por la indisponibilidad tecnológica (el servicio que depende de la plataforma tecnológica)

registro manual de agenda
cronos.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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