Logotipo

Descripción generada automáticamente con confianza media

INFORME DE ACTUALIZACIÓN DEL ANÁLISIS DE IMPACTO AL SERVICIO DEL PODER JUDICIAL

Enero 2024

Control de Cambios

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Realizado por | Motivo | Firma |
| 01 | 12/01/2024 | Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio | Borrador |  |
| 02 | 25/01/2024 | Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio | Versión final |  |

Control de Aprobación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sello | Elaboró | Revisó | Autorizó |
|  | Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio | Dirección Ejecutiva | Comité Técnico de Continuidad del Servicio |
| 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 este documento, debe devolverlo a la Dirección Ejecutiva y, además, se le notifica que cualquier divulgación, copia, distribución o realizar cualquier acción basada en este documento está estrictamente prohibido.

Tabla de Contenido

[7 Resumen Ejecutivo 7](#_Toc157066939)

[8 Introducción 9](#_Toc157066940)

[9 Objetivo y Alcance del Documento 12](#_Toc157066941)

[10 Documentación de Referencia 12](#_Toc157066942)

[11 Definiciones 13](#_Toc157066943)

[12 Enfoque Metodológico 17](#_Toc157066944)

[12.1 Planificación del SIA 18](#_Toc157066945)

[12.2 Priorización de los productos / servicios / procesos de la institución 23](#_Toc157066946)

[12.3 Análisis, consolidación y validación 28](#_Toc157066947)

[12.4 Presentación de resultados 28](#_Toc157066948)

[13 Análisis de Impacto al Servicio 29](#_Toc157066949)

[13.1 Priorización de Procesos Institucionales Críticos 33](#_Toc157066950)

[13.2 Nivel de criticidad 94](#_Toc157066951)

[13.3 Dependencia de sistemas de información y plataformas tecnológicas 107](#_Toc157066952)

[13.4 Recursos vinculados a los procesos críticos 110](#_Toc157066953)

[14 Conclusiones y Recomendaciones 111](#_Toc157066954)

[15 Anexos 116](#_Toc157066955)

[15.1 Listado de procesos por ámbito al que pertenecen 117](#_Toc157066956)

[15.2 Lista de oficinas consultadas, sesiones realizadas y minutas. 127](#_Toc157066957)

[15.3 Resultados de las encuestas aplicadas y evaluación de los procesos 135](#_Toc157066958)

[15.4 Listado de procesos críticos según MTPD 143](#_Toc157066959)

[15.5 Listado de procesos críticos según RPO 156](#_Toc157066960)

[15.6 Listado de sistemas y plataformas tecnológicas por proceso crítico 169](#_Toc157066961)

[15.7 Listado de dependencias de recursos humanos, materiales e información para cada proceso crítico 215](#_Toc157066962)

Lista de Figuras

Figura 1. Resumen de resultados del análisis de impacto en el servicio (SIA) 2023

Figura 2. Enfoque metodológico

Figura 3. Matriz de evaluación

Figura 4. Parámetros de recuperación

Figura 5. Descripción del MTPD y RTO

Figura 6. Descripción del RPO

Figura 7. Resumen de resultados del análisis de impacto en el servicio (SIA) 2019

Lista de Tablas

Tabla 1. Tipos de impacto

Tabla 2. Lista de procesos críticos según RTO

Tabla 3. Nivel mínimo de las operaciones por proceso crítico

Tabla 4. Rangos para la priorización de procesos

Tabla 5. Listado de procesos según criticidad

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Cantidad de personas participantes en reuniones y/o talleres por ámbito

Gráfico 2. Cantidad de procesos según dependencia

Gráfico 3. Procesos críticos según el ámbito

Gráfico 4. Cantidad de procesos críticos por RTO

Gráfico 5. Cantidad de procesos críticos por MTPD

Gráfico 6. Cantidad de procesos críticos por RPO

Gráfico 7. Porcentaje de procesos según nivel de criticidad

# Resumen Ejecutivo

El presente documento expone los resultados de la actualización del análisis de impacto en el servicio en el Poder Judicial, ejercicio en el cual se contó con la participación de más de 300 personas de los diferentes ámbitos de la Institución, en un total de más de 45 reuniones personalizadas, llevadas a cabo entre los meses de octubre y diciembre 2023.

Para llevar a cabo la identificación de los procesos críticos se utilizó el **Modelo para la priorización de los procesos y servicios institucionales,** donde se definen cinco criterios de evaluación, a los cuales se les otorgó una prioridad y una ponderación según su importancia y relación con cada uno de los procesos en evaluación.

Asimismo, se utilizó el **Marco Metodológico para el Análisis de Impacto al Servicio del Poder Judicial,** que explica la forma para llevar a cabo el presente análisis.

Según se observa en la Figura 1, producto del ejercicio realizado se obtienen 119 procesos críticos, lo que contrasta con los 64 que fueron identificados en el análisis realizado durante el año 2019. Estos procesos presentan tiempos objetivo de recuperación (RTO) que van de los 10 minutos a 1 semana. Asimismo, el máximo tiempo de disrupción tolerable (MTPD) oscila entre 1 hora y 2 semanas y el rango para el punto objetivo de recuperación (RPO) va de los 0 segundos hasta los 3 meses.

Se observa, además, que porcentualmente los procesos se agrupan de la siguiente forma:

* 41% para el Ámbito Jurisdiccional
* 39% para el Ámbito Administrativo
* 20% para el Ámbito Auxiliar de Justicia

En el Anexo 15.1 se incluyen las tablas con el detalle de los procesos agrupados según el ámbito al que pertenecen.

**Figura 1. Resumen de resultados del análisis de impacto en el servicio (SIA) 2023**

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos durante el ejercicio del SIA.

Las diferencias en los resultados en relación con el análisis de impacto en el servicio realizado en el año 2019 se deben principalmente a los ajustes hechos a la metodología de evaluación y la realización de reuniones personalizadas con las personas involucradas, lo cual permitió una mejor orientación para la aplicación del ejercicio de priorización. Además, que la institución cuenta con mayor conocimiento, madurez y experiencia en el tema de continuidad por las experiencias y lecciones aprendidas en los últimos años, por ejemplo: huracanes, inundaciones, huelgas, pandemia, entre otros; aspectos que permitieron a las personas participantes contar con una mejor noción de los procesos o servicios que resultan prioritarios de atender en momentos de interrupción a la operativa organizacional.

# Introducción

Según la norma ISO 22301 “Sistemas de gestión de la continuidad del negocio”, la Continuidad del Servicio es un término utilizado para referirse a las estrategias y planificación mediante las cuales las organizaciones se preparan para dar respuesta a eventos catastróficos tales como incendios, inundaciones, ataques cibernéticos, accidentes, errores humanos, entre otros.

La Continuidad del Servicio se refiere a la capacidad de la organización para seguir suministrando productos o servicios a niveles predefinidos y aceptables, después de un incidente disruptivo. Mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Continuidad del Servicio (SGCS) es posible crear resiliencia dentro de una organización que permita lo siguiente:

* Salvaguardar la vida humana.
* Obtener una mejor comprensión de la organización.
* Mantener operativas las actividades esenciales de la organización.
* Dar respuesta ante una crisis o evento disruptivo.
* Proteger la reputación e imagen.
* Generar confianza en las personas usuarias.
* Cumplir con las regulaciones, leyes y marco normativo vigentes.

En el caso del Poder Judicial de Costa Rica, en sesión del Consejo Superior número 48-2022, celebrada el 7 de junio de 2022, artículo LXXV (acuerdo confidencial), entre otros puntos, se avaló la conformación del “Proceso de Gestión de Continuidad del Servicio”, como un nuevo proceso institucional, de naturaleza crítica y estratégica dentro del Poder Judicial. Esto implica que a nivel de toda la organización, la continuidad del servicio se aborda con un tema de sumo interés; lo cual es concordante con la Ley General de Administración Pública, que en su artículo 4 establece la obligación de que todos los servicios públicos deben cumplir con principios y entre ellos está la continuidad del servicio; así como y el artículo 14 de la Ley General de Control Interno que establece el deber del jerarca y de los titulares subordinados de analizar y valorar los riesgos y adoptar las medidas necesarias para disminuir el nivel de riesgo, en este caso del servicio público que presta el Poder Judicial.

La operación y mantenimiento del citado SGCS es necesaria para cumplir la misión del Poder Judicial de *“Administrar justicia pronta, cumplida y accesible, de conformidad con el ordenamiento jurídico para contribuir con la democracia, la paz social y el desarrollo sostenible del país”*, en situaciones que afecten la operación normal de los procesos institucionales. Esta misión requiere que, en medio de situaciones de crisis o eventos disruptivos, que impacten los servicios del Poder Judicial por diferentes causas, como desastres naturales, afectaciones tecnológicas, daños en la infraestructura física, indisponibilidad o afectación del personal y de los proveedores esenciales, se restablezcan los servicios para continuar cumpliendo con la misión institucional.

Desde el año 2013, el Poder Judicial ha ejecutado una serie de esfuerzos con el objetivo de implementar un SGCS. Uno de ellos es la realización del primer **Análisis de Impacto en el Servicio del Poder Judicial** en el año 2015, el cual tuvo como principal resultado 27 procesos críticos identificados (con RTO menor a 8 horas) y 27 sistemas críticos. Este análisis fue revisado nuevamente en junio del 2018 como parte de las actividades de la primera actualización, identificando puntos de mejora relacionados, principalmente, con la integración de todos los servicios y procesos de los tres ámbitos, dando como resultado el **Informe de Análisis de Impacto al Servicio del Poder Judicial**, documento aprobado por Consejo Superior en sesión 103-19 celebrada el 26 de noviembre del 2019, artículo XXIV.

En virtud de lo señalado por la normativa que rige el tema de continuidad del negocio, en cuanto a que las organizaciones deben *“revisar el análisis de impacto en el servicio y la evaluación de riesgos a intervalos planificados y cuando haya cambios significativos dentro de la organización o el contexto en que opera”*, se elabora el presente informe de actualización del análisis de impacto al servicio en el Poder Judicial.

El periodo de investigación y análisis para el presente estudio se establece entre los meses de junio hasta diciembre del 2023 y para su realización se utilizó el **Modelo para la priorización de los procesos y servicios institucionales** y el **Marco Metodológico para el Análisis de Impacto al Servicio del Poder Judicial,** aprobados por el Comité Técnico de Continuidad del Servicio en las sesiones número 4-2023 del 11 de agosto del 2023 y 5-2023 del 1 de noviembre de 2023.

El Análisis de Impacto al Servicio (denominado SIA a partir de ahora, por sus siglas en inglés) prioriza los diversos componentes de la organización para que la entrega de productos y servicios pueda reanudarse en un plazo de tiempo predeterminado para la satisfacción de las partes interesadas después de un incidente disruptivo, bajo condiciones degradadas.

De esta manera, el Análisis de Impacto al Servicio busca responder la siguiente pregunta: ***¿Qué productos y servicios debería continuar brindando la organización tras un evento disruptivo?***

Pero este análisis incluye, además, la identificación de las actividades y recursos mínimos indispensables para la recuperación de los procesos identificados como críticos. Asimismo, el ejercicio permite identificar los rangos de tolerancia ante la pérdida de la información necesaria para la ejecución de las actividades mínimas indispensables identificadas para cada proceso.

Adicionalmente, el SIA ofrece una serie de beneficios para la institución, por ejemplo: priorizar los procesos con base en el conocimiento y criterio experto de las personas involucradas en las actividades que realiza la institución. El análisis generado también provee información que puede ser utilizada para otras necesidades, distintas a las relacionadas con la continuidad de servicio, tales como:

* Definición de una línea base de procesos y sistemas críticos, la cual puede utilizarse en otros proyectos y actividades propias de la institución como Auditoría y/o Planificación.
* Una priorización de procesos que puede ser un insumo para la Alta Dirección en la toma de decisiones de proyectos de interés institucional, como las referentes a tecnologías de información.

# Objetivo y Alcance del Documento

El informe del SIA del Poder Judicial tiene como objetivo mostrar los resultados del proceso de análisis realizado en el periodo 2023, sobre la priorización de los procesos institucionales en función del nivel de criticidad y la urgencia para su recuperación.

El alcance del análisis comprende, en principio, todos los procesos o actividades del Poder Judicial que resultaron críticos durante el ejercicio anterior. No obstante, se amplía la cobertura hacia aquellos procesos que, debido a su temática y prioridad de atención, podrían ser catalogados como críticos y/o esenciales, así como se toman en cuenta actividades sugeridas por la Alta Dirección del Poder Judicial.

En este sentido, se incluye en el presente análisis a todo el Ámbito Jurisdiccional, por ser el corazón del accionar de la institución, además de la mayoría de las dependencias que componen los ámbitos Administrativo y Auxiliar de Justicia.

# Documentación de Referencia

* INTE/ISO 22301:2020. Seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de Continuidad del negocio – Requisitos.
* INTE/ISO 22317:2016 Seguridad de la Sociedad. Sistema de gestión de Continuidad del negocio. Directrices para el análisis de impacto al negocio (BIA).
* INTE G130:2022/Cor 1:2023. Sistemas de Gestión de Continuidad de Servicios para organizaciones públicas y sin fines de lucro - Requisitos y orientación para su uso.
* Informe del Análisis de Impacto al Servicio del Poder Judicial -2019, aprobado por Consejo Superior en sesión 103-19 celebrada el 26 de noviembre del 2019, artículo XXIV.
* Modelo para la priorización de los procesos y servicios institucionales.
* Marco Metodológico para el Análisis de Impacto al Servicio del Poder Judicial.
* Política de Gestión de la Continuidad del Servicio, Poder Judicial, versión oficial 2014.
* Marco contextual del Sistema de Gestión de Continuidad del Servicio.
* Plan Estratégico Institucional 2019-2024.
* Catálogo de servicios institucionales, Contraloría de Servicios. Edición 2021.

# Definiciones

| Palabra/Término | Definición |
| --- | --- |
| Análisis de Impacto al Servicio (SIA) | Es el proceso de revisión de actividades y el efecto que la interrupción en el servicio podría tener sobre ellas. |
| Continuidad del servicio | La continuidad del servicio es la capacidad de la organización para seguir suministrando productos o servicios a niveles predefinidos y aceptables, después de un incidente disruptivo. |
| Estrategia de continuidad del servicio | Curso de acción definido previamente (y aprobado por la Administración Superior) con el fin de proteger la viabilidad de la organización y reanudar sus actividades críticas en los plazos establecidos. Las estrategias seleccionadas deben cubrir los RTOs identificados en el SIA. |
| Evento | Ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias. Un evento puede ser único o repetirse, y puede tener varias causas. Puede consistir en algo que no se llega a producir. Algunas veces, un evento se puede calificar como un “incidente” o un “accidente”. |
| Incidente | Situación que podría ser una interrupción, pérdida, emergencia o crisis, o que puede conducir a ellas. |
| Impacto | Efecto, aceptable o no, que un evento tiene en una organización. |
| Interdependencias | Relación por la cual dos o más procesos o aplicaciones están vinculados entre sí para su funcionamiento, es decir, uno de ellos es proveedor del otro. |
| Interrupción | Evento que detiene las funciones, operaciones o procedimientos habituales de la organización, sea éste previsto (por ejemplo, huracanes, disturbios políticos) o imprevisto (por ejemplo, un apagón, un ataque terrorista o una falla de la tecnología). |
| MBCO | Objetivo mínimo de continuidad del negocio (también conocido como MBSCO, por objetivo mínimo de continuidad del servicio).  Nivel mínimo de servicios y/o productos que es aceptable para la organización para cumplir con los objetivos durante una interrupción. |
| MTPD | Máximo periodo de interrupción tolerable. Define el tiempo máximo tolerable de la indisponibilidad debido a una interrupción (por lo general, desde la perspectiva de la organización). |
| Política de continuidad del servicio  Nota: esta política es conocida en el Poder Judicial como “Política de Gestión de la Continuidad del Servicio” | Marco de referencia que establece los objetivos, los principios y el enfoque de la gestión de continuidad de una organización, los productos y servicios de esta y cómo serán entregados, y las funciones y responsabilidades principales de la gestión de continuidad y cómo se reportará el estatus a la dirección ejecutiva. |
| Proceso | Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas. |
| Proceso de negocio | Secuencia de procedimientos interdependientes y vinculados que contribuyen a la entrega de un producto o servicio dentro de una organización. |
| Productos | Resultados beneficiosos proporcionados por una organización a las partes interesadas. |
| Recuperación | Actividades y programas diseñados para regresar las condiciones a un nivel que sea aceptable para la entidad. |
| RPO | Punto objetivo de recuperación. Rango de tolerancia de pérdida de la información necesaria para la reanudación del proceso o servicio. |
| RTO | Tiempo objetivo de recuperación. Tiempo meta después de un incidente para la reanudación de las actividades en condición degradada. |
| Resiliencia | Capacidad de adaptación de una organización en un entorno complejo y cambiante. |
| Servicio | Un medio de entregar valor a las personas usuarias, para facilitar los resultados que quieren lograr sin la propiedad de costos y riesgos específicos. |
| Sistema de gestión de continuidad del servicio (SGCS) | Proceso de gestión y gobierno continuo que cuenta con el apoyo de la administración superior y con los recursos apropiados para asegurar que se toman las medidas necesarias para identificar el impacto de pérdidas potenciales, mantener planes y estrategias viables de recuperación y asegurar la continuidad de productos y servicios a través de la capacitación, las pruebas y ejercicios y la actualización. |

Fuente: Adaptado de INTE ISO 22300:2014/INTE ISO 22301:2020/INTE ISO TS 22317:2016/ITIL.

# Enfoque Metodológico

Como se señala en el documento **Marco Metodológico para el Análisis de Impacto al Servicio del Poder Judicial** y se visualiza en la Figura 2, los pasos para desarrollar el análisis de impacto en el servicio son los siguientes:

1. Planificación del SIA
2. Priorización de los productos / servicios / procesos de la institución
3. Análisis, consolidación y validación
4. Presentación de resultados

Figura 2. Enfoque Metodológico

Diagrama

Descripción generada automáticamente

Fuente: elaboración propia. Basado en el INTE/ISO 22317:2016.

En las secciones posteriores, se describen las actividades que conformaron el proceso de Análisis de Impacto en el Servicio del Poder Judicial, detallando cómo se realizaron cada una de ellas para obtener los resultados actuales.

## Planificación del SIA

En esta fase se realizaron, en principio, coordinaciones con la Dirección de Planificación a fin de contar con un inventario del mapeo de procesos a todo nivel institucional; sin embargo, en vista de que éste no estaba disponible, ya que en el momento en que se inició la planificación del SIA el Modelo de Gestión por Procesos (MGP) institucional se encontraba iniciando su implementación, se determinó que en lugar de trabajar con el inventario que podría aportar el MGP, se tomaría como base la identificación de procesos llevada a cabo en el anterior ejercicio de actualización de análisis de impacto en el servicio, ejecutada en el 2019; incorporando a este nuevo análisis el conocimiento y la experiencia adquirida a lo interno del Poder Judicial con los eventos disruptivos de mayor envergadura que han afectado a la institución. Esto es: la emergencia nacional ocasionada por el Huracán Otto en el año 2016, la huelga de personal judicial del año 2018, la pandemia originada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19) en el año 2020 y la amenaza por ciberataques que afectó de manera directa a otras instituciones públicas desde el año 2022. Estas vivencias sirvieron al personal judicial involucrado en procesos y servicios institucionales para repensar la criticidad de sus labores a cargo en medio de eventos disruptivos de diferente naturaleza. Este aprendizaje se recaba y se plasma en el análisis del presente informe.

Posteriormente, se actualizó el **Modelo para la priorización de procesos y/o servicios institucionales**, documento que resume los criterios para la evaluación y priorización de los procesos identificados, los cuales están basados en lo que dicta la normativa vigente al respecto. El Modelo se puso en consulta a de 7 oficinas institucionales para su validación y posteriormente fue aprobado por el Comité Técnico de Continuidad del Servicio en su sesión Nº4 del 11 de agosto del 2023, como ya se indicó anteriormente en este documento.

El citado modelo contempla los siguientes tipos de impacto:

**Tabla 1. Tipos de impacto.**

| **Tipo de impacto** | **Descripción** | **Tipo de análisis** |
| --- | --- | --- |
| Impacto en la atención a la persona usuaria | Nivel de afectación en el servicio que reciben las personas usuarias debido a la interrupción de las actividades relacionadas con el servicio. | Cualitativo |
| Impacto social causado en las personas usuarias | Se refiere a los efectos que puede ocasionar la interrupción de los servicios en la estabilidad social, bienestar y/o seguridad de las personas usuarias. Asimismo, incluye aspectos sensibles como la atención a poblaciones en condición de vulnerabilidad. | Cualitativo |
| Impacto en la reputación, imagen y credibilidad de la institución | Percepción negativa sobre la institución por parte de la ciudadanía, que se manifiesta a través de los medios de comunicación y/o redes sociales. | Cualitativo |
| Impacto en la operación interna | Se refiere a la sobrecarga de trabajo y retrasos en el procesamiento de la información y ejecución de las actividades normales de las oficinas y/o despachos judiciales, debido a tareas acumuladas por la interrupción de las operaciones y que puede provocar incumplimiento de metas, objetivos e, incluso, rezago judicial. | Cualitativo |
| Impacto regulatorio, contractual y/o legal | Incluye cualquier tipo de sanción y/o penalización en la que pueda incurrir el Poder Judicial debido a incumplimiento de leyes, regulaciones y/o contratos producto de una interrupción en los servicios. | Cualitativo |

Fuente: Elaboración propia, basado en la norma INTE ISO TS 22317:2016.

De manera cuantitativa, el **“Modelo para la priorización de los procesos y servicios institucionales”** permite determinar los procesos más críticos (cuantificación del nivel de criticidad), con el uso de los parámetros de tipo de impacto (criterio cualitativo), nivel de impacto (valoración cuantitativa para asignarle una puntación al criterio cualitativo) y prioridad del factor (valoración cuantitativa para asignarle un peso relativo al tipo de impacto).

En la Figura 3 se muestra la matriz de evaluación diseñada para su aplicación con cada proceso.

**Figura 3. Matriz de evaluación.**

Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

Fuente: elaboración propia basada en el Modelo para la priorización de los servicios y/o procesos institucionales.

Por otra parte, en esta fase se crearon los mecanismos que se utilizaron para la recolección de la información durante la ejecución del SIA, a saber, las tablas para la valoración de los procesos y las encuestas que permitieron recopilar la información referente a los parámetros de recuperación.

Además, se coordinó con las diferentes oficinas involucradas para seleccionar y contactar a todas las posibles personas participantes del ejercicio. Cabe indicar que se contó con la colaboración de oficinas como el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional para coordinar con el Ámbito Jurisdiccional la participación en las diferentes reuniones y/o talleres realizados. También se contó con el apoyo de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones para coordinar la recopilación de información en esta dependencia.

En el Anexo 15.2 se incluye la lista de oficinas consultadas para la evaluación de los procesos y las sesiones realizadas por fecha.

Finalmente, se revisó el **Informe de Análisis de Impacto en el Servicio** anterior, aprobado por Consejo Superior en sesión 103-19 celebrada el 26 de noviembre del 2019, artículo XXI, a fin de rescatar los elementos que pudieran ser pertinentes a partir de dicho entregable.

## Priorización de los productos / servicios / procesos de la institución

Durante esta fase se llevaron a cabo reuniones individuales con las personas identificadas en la fase anterior, en las cuales se dio una inducción sobre el tema de continuidad y el análisis de impacto en el servicio, se explicaron los criterios para la evaluación de los procesos y se procedió a evaluar cada uno de los procesos o servicios identificados como potencialmente críticos, conforme con el criterio experto de las personas dueñas de esos mismos procesos y servicios.

Para tales efectos, se realizaron 48 reuniones, de las cuales se incluyen las minutas respectivas en el Anexo 15.2. Es importante señalar que con algunas oficinas fue necesario realizar dos o más sesiones para completar el ejercicio, debido a su complejidad.

En el Gráfico 1 se resume la cantidad de personas participantes en las reuniones-talleres por ámbito institucional.

**Gráfico 1. Cantidad de personas participantes en reuniones y/o talleres por ámbito**

Fuente: Elaboración propia, creado a partir de la información de las minutas de reunión.

Durante estas sesiones se aplicaron también los formularios a las personas dueñas de procesos o servicios institucionales que se determinaron como críticos, cuyos resultados se adjuntan en el Anexo 15.3 de este documento.

Este ejercicio permitió identificar los parámetros de recuperación que se describen a continuación:

* **Tiempo objetivo de recuperación (Recovery Time Objective, RTO):** tiempo que se determina para reactivar una actividad ante la ocurrencia de un evento disruptivo en condición degrada.
* **Período máximo de disrupción tolerable (Maximum Tolerable Period Disruption, MTPD)**: tiempo que se determina en el cual la paralización de las actividades es intolerable o inaceptable. También referido como disrupción máxima aceptable (Maximum Acceptable Outage, MAO), que corresponde al punto de no retorno con el fin de diseñar las estrategias acordes con estos parámetros.
* **Objetivo mínimo de continuidad del servicio (Minimum Service Continuity Objective, MSCO, también llamada MBCO por Minimun Bussiness Continuity Objetive):** corresponde al nivel mínimo de servicio que se considera aceptable en el momento de la disrupción. Este parámetro se da en términos de actividades y recursos mínimos indispensables para la recuperación del proceso en condición de contingencia.
* **Objetivo de punto de recuperación (Recovery Point Objective, RPO):** corresponde al punto en el cual la información utilizada por una actividad se restablece para permitir que la actividad opere al reanudarse.

La Figura 4 muestra un resumen de los parámetros anteriormente señalados.

**Figura 4. Parámetros de recuperación**

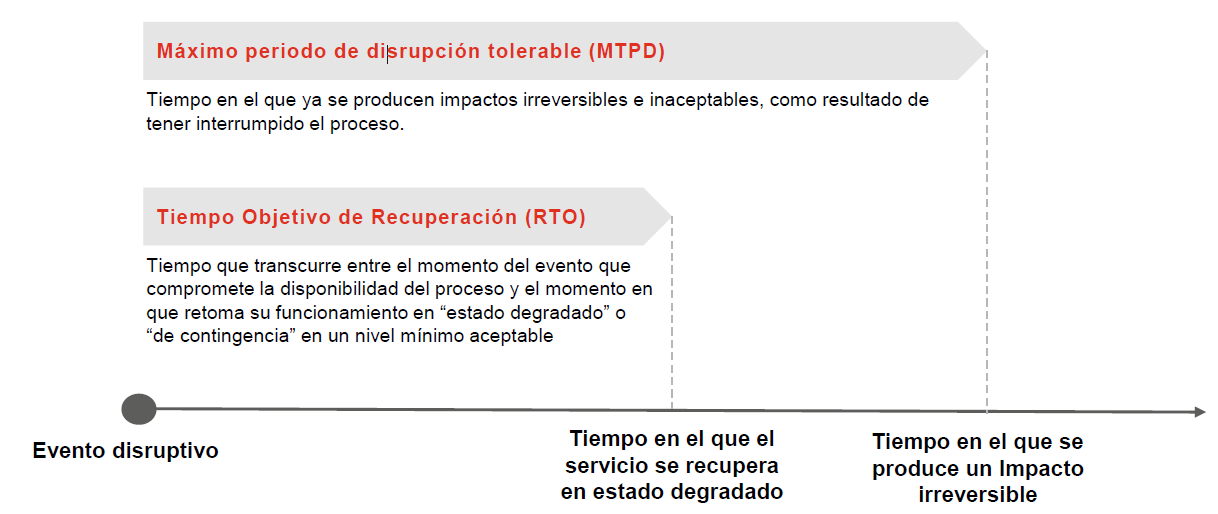
Flecha

Descripción generada automáticamente

Fuente: elaboración propia.

La Figura 5 muestra la relación entre el MTPD y el RTO, ya que el último debe ser inferior al rango de tiempo determinado para el primero.

**Figura 5. Descripción del MTPD y RTO.**



Fuente: elaboración propia.

La Figura 6 muestra la descripción del RPO en la línea de tiempo ante un evento disruptivo.

**Figura 6. Descripción del RPO.**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Fuente: elaboración propia.

Asimismo, como parte de las actividades de esta fase se recopiló información referente a las actividades mínimas indispensables de cada proceso crítico, las cuales se refieren a la línea base de operación durante un evento disruptivo.

También los instrumentos utilizados permitieron recopilar información sobre los siguientes aspectos:

* Instalaciones
* Recursos humanos (cantidades y tipos de puestos)
* Información indispensable necesaria para el proceso
* Suministros y recursos materiales necesarios
* Las dependencias y relaciones con otros procesos
* Las herramientas tecnológicas y sistemas de información asociadas

La información anterior corresponde a los requerimientos para el establecimiento de una **oficina mínima operativa** durante una contingencia, en cada caso particular.

## Análisis, consolidación y validación

Durante esta fase se analizó y consolidó toda la información recopilada producto de las reuniones y aplicación de formularios y se elaboró una serie de cuadros resúmenes que presentan el detalle de los nuevos procesos críticos para el Poder Judicial, su nivel de criticidad y sus parámetros de recuperación.

Cabe señalar que la primera validación de los procesos críticos se efectuó durante las reuniones sostenidas con las personas convocadas a participar de estas, evidencia que se plasmó mediante minutas de reunión, cuyo listado se adjunta en el Anexo 15.2.

Posterior a la consolidación de los datos, esta información fue puesta en conocimiento de la Dirección Ejecutiva como ente responsable del Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio, previo a someterlo a la consideración del Comité Técnico de Continuidad, órgano colegiado responsable de ejercer la rectoría en la gestión de la continuidad del servicio en el Poder Judicial.

## Presentación de resultados

El último paso de esta fase de validación del SIA es presentar el informe de resultados a las instancias superiores que correspondan, tales como:

* Comité Técnico de Continuidad del Servicio
* Consejo Superior.

Contar con la aprobación del SIA por parte del Consejo Superior es fundamental para seguir con el proceso de actualización del Plan General de Continuidad del Servicio.

Una vez que se haya terminado este proceso se podrá realizar el seguimiento a la implementación de las estrategias de continuidad vigentes y a las que resulten como nuevas para los procesos y servicios que se incorporan como resultado de esta actualización.

# Análisis de Impacto al Servicio

En esta sección se detallan los resultados del ejercicio de actualización del Análisis de Impacto al Servicio del Poder Judicial. La información que se presenta incluye, entre otros:

* **Priorización de los procesos críticos y objetivos de recuperación:** la Sección 13.1 sobre Priorización de Procesos Institucionales Críticos describe los resultados de la priorización de procesos y los parámetros de recuperación (MTPD, RTO y RPO) respectivos. Asimismo, se incluye el detalle del nivel mínimo de operaciones (MBCO) para cada proceso.
* **Nivel de criticidad:** se detallan los procesos según su nivel de criticidad en la sección 13.2.
* **Dependencia de sistemas de información y plataformas tecnológicas:** la Sección 13.3 presenta un listado de los principales sistemas y plataformas que son indispensables para la recuperación de los procesos críticos.
* **Recursos vinculados a los procesos críticos:** la Sección 13.4 muestra el resumen de los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución de los procesos críticos en condiciones de contingencia.

El Gráfico 2 muestra la cantidad de procesos por dependencia identificados.

**Gráfico 2. Cantidad de procesos críticos según dependencia**

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados.

En el presente análisis se identificaron **60** procesos nuevos en comparación con el anterior análisis de impacto en el servicio, dentro de los cuales se tienen cuatro procesos nuevos para el OIJ, un proceso para las Administraciones Regionales, seis para la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, el proceso relacionado con el Correo Interno para el Departamento de Servicios Generales, se agregan dos procesos para la materia de Familia, dos más para la materia laboral y uno más para Penal Juvenil.

Además, se incorporan procesos para una gran cantidad de oficinas que no habían sido identificadas anteriormente, tal como:

* Archivo Judicial (1 proceso)
* Contraloría de Servicios (1 proceso)
* Departamento de Artes Gráficas (2 procesos)
* Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito (1 proceso)
* Secretaría General de la Corte (1 proceso)
* Tribunal de la Inspección Judicial (1 proceso)
* Las materias:
  + Agraria (1 proceso)
  + Civil (3 procesos)
  + Faltas y contravenciones (3 procesos)
  + Tránsito (1 proceso)
  + Juzgado Concursal (3 procesos)
  + Juzgado Notarial (1 proceso)
  + Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles (4 procesos), y
  + Jurisdicción Especializada contra la Delincuencia Organizada-Juzgado, Tribunal Penal y Tribunal de Apelaciones- (15 procesos)

El Registro Judicial contaba con dos procesos críticos anteriormente; no obstante, uno de ellos se eliminó por no corresponder a una labor de esta oficina propiamente y, para este ejercicio, el proceso referente a la emisión de certificaciones de antecedentes penales se dividió en cuatro diferentes, debido a que estas certificaciones se emiten para diferentes fines y tienen tratamiento y tiempos de respuesta distintos. Además, se agrega el proceso de emisión de certificaciones de pensiones alimentarias y el de consulta de impedimentos de salida del país, que no habían sido identificados como procesos individuales anteriormente, lo que agrega 5 al conteo de los nuevos procesos.

También es importante señalar que se eliminaron dos procesos del Ministerio Público por no alcanzar la puntuación requerida para ser catalogado como crítico. Lo mismo ocurre con un proceso de la Dirección de Tecnología, referente a la Gestión de las Operaciones. Además, en algunos casos los procesos cambian de nombre, aunque se mantiene la esencia del proceso identificado en el anterior análisis, como es el caso del proceso de la Defensa Pública y los procesos del OIJ referentes a la atención de sitios de suceso y atención de eventos de crisis mayores.

En el caso de la DTIC, el proceso denominado Soporte y atención a usuarios es absorbido por el proceso de Gestión de incidentes y peticiones de servicio.

En el gráfico 3 se presenta la distribución porcentual de los procesos críticos según el ámbito al que pertenecen.

**Gráfico 3. Procesos críticos según el ámbito al que pertenecen.**

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Como se puede observar en el gráfico anterior, el mayor porcentaje de procesos críticos, equivalente a un total de **49** procesos, pertenecen al Ámbito Jurisdiccional, lo cual guarda una estrecha relación con la misión sustantiva del Poder Judicial. Por otra parte, **24** de la totalidad de los 119 procesos críticos, para un 20%, le pertenecen al Ámbito Auxiliar de Justicia debido a la importancia y urgencia de las actividades ejecutadas por el OIJ, el Ministerio Público, la Defensa Pública y la OAPVD. De igual forma, un porcentaje importante corresponde al Ámbito Administrativo, en virtud de una serie de procesos que son necesarios e importantes para dar soporte a los demás ámbitos institucionales. Este porcentaje equivale a un total de **46** procesos, dentro de los cuales se incorporan algunos que no habían sido identificados previamente como críticos.

## Priorización de Procesos Institucionales Críticos

La finalidad de la priorización es que la institución conozca cuáles procesos críticos se deben empezar a recuperar con mayor urgencia y cuáles se pueden atender con más holgura después de la ocurrencia de un evento disruptivo. En este sentido, para el presente análisis se utilizó el tiempo objetivo de recuperación (RTO) a fin de establecer estas prioridades, siendo los procesos prioritarios aquellos con un RTO más bajo. Cabe resaltar que los procesos críticos deberán iniciar la recuperación en un período entre los 10 minutos y 1 semana, según los resultados que se obtuvieron con las personas expertas dueñas de dichos procesos y servicios críticos.

Es conveniente aclarar que el RTO se determina **para iniciar la recuperación del proceso en condición degradada**, no para su recuperación total y en condiciones normales.

El Gráfico 4 resume la cantidad de procesos críticos que se deben reanudar de acuerdo con cada valor de RTO.

Gráfico 4. Cantidad de Procesos Críticos por RTO

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Del gráfico anterior se puede deducir que la mayor cantidad de procesos determinados como críticos tienen 4 horas para iniciar su recuperación. Otro grupo importante, equivalente a 20 procesos críticos, podría iniciar su recuperación en 8 horas. Además, otro conjunto de procesos podría tener entre 12 y 24 horas para iniciar esta recuperación.

La Tabla 2 proporciona la lista consolidada de procesos institucionales ordenados según su RTO, además, se indica para cada proceso la oficina a la que pertenece.

**Tabla 2. Lista de procesos críticos según RTO**

| **N°** | **Nombre del proceso** | **Oficina a la que pertenece** | **RTO** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | AR 010 Servicio de seguridad | Administraciones Regionales | 10 minutos |
| 2 | SEG 002 Seguridad humana y física del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | 10 minutos |
| 3 | BAI 007 Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 10 minutos |
| 4 | RJ 008 Consulta de impedimentos de salida del país | Registro Judicial | 30 minutos |
| 5 | DSS 004 Gestionar la continuidad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 30 minutos |
| 6 | DSS 005 Gestionar los servicios de seguridad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 30 minutos |
| 7 | CJIC 001 Intercepción de Comunicaciones Telefónicas | Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones | 40 minutos |
| 8 | ARCH 010 Atención al público para casos urgentes | Archivo Judicial | 1 hora |
| 9 | AR 007 Mantenimiento y reparaciones | Administraciones Regionales | 1 hora |
| 10 | AR 009 Servicio de transportes | Administraciones Regionales | 1 hora |
| 11 | PCO 001 Comunicados de Emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | 1 hora |
| 12 | PCO 005 Atención de periodistas | Departamento de Prensa y Comunicación | 1 hora |
| 13 | SEG 001 Continuidad operativa de los sistemas de seguridad electrónica del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | 1 hora |
| 14 | DP 002 Atención de la Defensa Pública a personas en cualquier situación de privación de libertad con vencimiento de plazos | Defensa Pública | 1 hora |
| 15 | MP 021 Trámite de solicitud de Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes del proceso | Ministerio Público | 1 hora |
| 16 | DSS 002 Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 1 hora |
| 17 | JPJUV 003 Solicitudes de trámite urgente | Juzgados Penales Juveniles | 1 hora |
| 18 | JNOT 001 Proceso disciplinario notarial | Juzgado Notarial | 1 hora |
| 19 | SRVGR 008 Atención de emergencia fuera de horas hábiles | Departamento de Servicios Generales | 2 horas |
| 20 | SRVGR 021 Limpieza de áreas afectadas por inundaciones | Departamento de Servicios Generales | 2 horas |
| 21 | SRVGR 034 Asignación de transporte para el traslado de funcionarios judiciales | Departamento de Servicios Generales | 2 horas |
| 22 | SRVGR 043 Restablecimiento de servicios básicos | Departamento de Servicios Generales | 2 horas |
| 23 | OIJ 058 Continuidad operativa de los sistemas informáticos | Organismo de Investigación Judicial | 2 horas |
| 24 | JEP 002 Modificación de pena o cumplimiento | Juzgados de Ejecución de la Pena | 2 horas |
| 25 | TPEN 003 Resolución de causas en la Sección de Flagrancia | Tribunal Penal | 2 horas |
| 26 | JPEN 001 Etapas preparatoria e intermedia del proceso penal | Juzgados Penales | 3 horas |
| 27 | OIJ 124 Atención de eventos de crisis mayores | Organismo de Investigación Judicial | 3 horas |
| 28 | JCTR 018 Medidas cautelares | Juzgados de Faltas y Contravenciones | 3 horas |
| 29 | PLA 025 Formulación del anteproyecto del presupuesto institucional | Dirección de Planificación | 4 horas |
| 30 | TPEN 004 Resolución de causas en la Sección Ordinaria | Tribunal Penal | 4 horas |
| 31 | PCO 002 Campañas de comunicación de emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | 4 horas |
| 32 | RJ 001 Emisión de certificaciones de antecedentes penales con fines jurisdiccionales | Registro Judicial | 4 horas |
| 33 | RJ 001-01 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para instituciones externas | Registro Judicial | 4 horas |
| 34 | RJ 001-02 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para fines laborales | Registro Judicial | 4 horas |
| 35 | RJ 001-03 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para trámites internacionales | Registro Judicial | 4 horas |
| 36 | OIJ 053 Custodia, traslado, recepción e incineración de drogas decomisadas | Organismo de Investigación Judicial | 4 horas |
| 37 | OIJ 113 Custodia, traslado y manejo de todas las personas que se encuentran detenidas | Organismo de Investigación Judicial | 4 horas |
| 38 | OIJ 155 Gestión de las condiciones operativas del servicio de comunicaciones radiales | Organismo de Investigación Judicial | 4 horas |
| 39 | JCTR 002 Recepción de denuncias y ampliación de denuncia | Juzgados de Faltas y Contravenciones | 4 horas |
| 40 | MP 002 Ingreso y toma de denuncia | Ministerio Público | 4 horas |
| 41 | MP 008 Declaración de la Persona Imputada | Ministerio Público | 4 horas |
| 42 | MP 016 Gestión de Secuestros de Evidencia | Ministerio Público | 4 horas |
| 43 | MP 019 Trámite de Solicitud Allanamiento | Ministerio Público | 4 horas |
| 44 | MP 020 Trámite de solicitud de Anticipo Jurisdiccional de Prueba | Ministerio Público | 4 horas |
| 45 | JCTR 19 Causas próximas a prescribir | Juzgados de Faltas y Contravenciones | 4 horas |
| 46 | TJEDO 008 Atención de rebeldes | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 4 horas |
| 47 | TAJEDO 004 Hábeas Corpus | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 4 horas |
| 48 | JEDO 004 Solicitud de Allanamiento (de trámite urgente) | Juzgados de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 4 horas |
| 49 | JEDO 005 Solicitud de anticipo jurisdiccional (de trámite urgente) | Juzgados de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 4 horas |
| 50 | JESPJ 002 Cese por descuento | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 4 horas |
| 51 | JESPJ 003 Capturas del Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles: órdenes de captura en ejecución de sentencia (REO REBELDE) | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 4 horas |
| 52 | JESPJ 005 Permiso Especial | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 4 horas |
| 53 | JESPJ 006 Medida Extraordinaria | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 4 horas |
| 54 | JTRA 003 Medidas Cautelares | Juzgados de trabajo | 4 horas |
| 55 | APO 006 Gestionar el presupuesto y los costos | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 4 horas |
| 56 | AR 003 Gestión de compras bienes y servicios (contratación administrativa) | Administraciones Regionales | 8 horas |
| 57 | AR 018 Comunicaciones Judiciales | Administraciones Regionales | 8 horas |
| 58 | AG 001 Boletín Judicial | Departamento de Artes Gráficas | 8 horas |
| 59 | CTSERV 002 Atención de consultas | Contraloría de Servicios | 8 horas |
| 60 | FICO 009 Gestión de Caja Chica | Departamento Financiero Contable | 8 horas |
| 61 | GH 007 Proceso de pago de salarios | Dirección de Gestión Humana | 8 horas |
| 62 | AG 002 Producción formularios impresos y otros insumos para todas las oficinas judiciales | Departamento de Artes Gráficas | 8 horas |
| 63 | TIJ 001 Procedimiento disciplinario | Tribunal de la Inspección Judicial | 8 horas |
| 64 | PROV 034 Abastecimiento combustible | Departamento de Proveeduría | 8 horas |
| 65 | PROV 058 Caja chica | Departamento de Proveeduría | 8 horas |
| 66 | RJ 007 Emisión de certificaciones de pensiones alimentarias | Registro Judicial | 8 horas |
| 67 | SGCSJ 001 Dar trámite a las gestiones a conocer por la Corte Plena, el Consejo Superior y la Secretaría General de la Corte | Secretaría General de la Corte | 8 horas |
| 68 | OIJ 030 Investigación criminal | Organismo de Investigación Judicial | 8 horas |
| 69 | JCON 010 Levantamiento de impedimentos de salida del país | Juzgado Concursal | 8 horas |
| 70 | TCA 007 Resolución de medidas cautelares Ante Causam | Tribunal Contencioso Administrativo | 8 horas |
| 71 | JTRA 007 Calificación de huelga | Juzgados de Trabajo | 8 horas |
| 72 | JTRA 009 Giros de dinero en procesos laborales | Juzgados de Trabajo | 8 horas |
| 73 | JPJUV 008 Medidas Cautelares y prórrogas de medidas cautelares | Juzgados Penales Juveniles | 8 horas |
| 74 | SIV 001 Recepción y resolución de recursos | Sala Constitucional | 8 horas |
| 75 | BAI 006 Gestionar los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 8 horas |
| 76 | DE 013 Otorgamiento de claves de acceso a sistemas de información | Dirección Ejecutiva | 12 horas |
| 77 | FICO 006 Gestión del trasiego de información del SDJ | Departamento Financiero Contable | 12 horas |
| 78 | JUNAFO 001 Gestión de pago de asignaciones a personas jubiladas y pensionadas | Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Poder Judicial | 12 horas |
| 79 | SRVGR 046 Trasiego de Correspondencia, expedientes, causas, evidencias y documentos varios | Departamento de Servicios Generales | 12 horas |
| 80 | OIJ 092 Atención de sitios de suceso | Organismo de Investigación Judicial | 12 horas |
| 81 | OIJ 104 Operación de todo el transporte institucional en las dependencias del OIJ | Organismo de Investigación Judicial | 12 horas |
| 82 | OIJ 157 Atención de situaciones de emergencia y desastres | Organismo de Investigación Judicial | 12 horas |
| 83 | JFAM 003 Coordinación con el Registro Nacional de la Propiedad y Dirección Nacional de Migración y Extranjería | Juzgados deFamilia | 12 horas |
| 84 | JEDO 007 Captura por rebeldía | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 12 horas |
| 85 | TJEDO 007 Solicitudes en torno a medidas cautelares de emergencia | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 12 horas |
| 86 | JTRAN 001 Gestión de trámite asuntos Juzgados de tránsito | Juzgados de Tránsito | 12 horas |
| 87 | JVD 002 Notificación de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | 12 horas |
| 88 | AR 013 Sistema de Depósitos Judiciales | Administraciones Regionales | 12 horas |
| 89 | OIJ 028 Estudios de Impresiones Necrolofoscópicas | Organismo de Investigación Judicial | 16 horas |
| 90 | MP 025 Recepción y Custodia de Evidencias | Ministerio Público | 16 horas |
| 91 | JEDO 002 Solicitud de medida cautelar (nuevo-cambio-prórroga) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 16 horas |
| 92 | JEDO 003 Solicitud de intervenciones telefónicas (vencimiento y urgentes) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 16 horas |
| 93 | TJEDO 002 Anticipos (con características especiales) | Tribunal Penal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 16 horas |
| 94 | CACMFJ 001 Nombramiento de personas juzgadoras | Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional | 24 horas |
| 95 | GH 009 Administración de la seguridad del sistema SIGA DGH | Dirección de Gestión Humana | 24 horas |
| 96 | OAPVD 001 Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes en los procesos judiciales | Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | 24 horas |
| 97 | OIJ 020 Realización de Reseña policial | Organismo de Investigación Judicial | 24 horas |
| 98 | JCIV 014 Medidas cautelares de atención urgente | Juzgados Civiles | 24 horas |
| 99 | JCIV 015 Aseguramiento de bienes en procesos sucesorios | Juzgados Civiles | 24 horas |
| 100 | JCIV 016 Puesta en posesión de un bien posterior a un remate | Juzgados Civiles | 24 horas |
| 101 | JCON 009 Giros de dinero urgentes | Juzgado Concursal | 24 horas |
| 102 | JFAM 001 Juzgado de Familia, Niñez y Adolescencia (Medidas Cautelares y Salvaguardas) | Juzgados de Familia | 24 horas |
| 103 | JFAM 002 Apremios Corporal en segunda instancia | Tribunales de Familia | 24 horas |
| 104 | TAJEDO 002 Prórrogas de prisión preventiva | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 24 horas |
| 105 | TAJEDO 005 Recurso de casación con persona privada de libertad | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 24 horas |
| 106 | JPA 001 Solicitudes y entregas de apremios, giros de dinero, permisos y salidas del país, libertades y beneficios | Juzgados de Pensiones Alimentarias | 24 horas |
| 107 | AR 017 Recepción de documentos | Administraciones Regionales | 24 horas |
| 108 | APO 010 Gestionar los proveedores | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 24 horas |
| 109 | TJEDO 001 Solicitud tramitación JEDO (nuevo) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 36 horas |
| 110 | OIJ 114 Recepción de denuncias | Organismo de Investigación Judicial | 48 horas |
| 111 | JCON 004 Medidas cautelares | Juzgado Concursal | 48 horas |
| 112 | TJEDO 003 Habeas corpus | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 48 horas |
| 113 | TAJEDO 001 Solicitud de tramitación JEDO | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 48 horas |
| 114 | JVD 001 Solicitud de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | 48 horas |
| 115 | OIJ 008 Autopsia médico legal e identificación de personas | Organismo de Investigación Judicial | 72 horas |
| 116 | JAGR 025 Medidas cautelares de trámite urgente | Juzgados Agrarios | 72 horas |
| 117 | TAJEDO 003 Recursos con persona privada de libertad (depende de vencimiento de prisión, próximo a vencer) | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 72 horas |
| 118 | OIJ 084 Peritajes Forenses | Organismo de Investigación Judicial | 1 semana |
| 119 | MP 022 Trámite al Aviso de Incumplimiento de Medidas Cautelares | Ministerio Público | 1 semana |

Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos.

De los resultados anteriores se puede destacar que los procesos más urgentes del Poder Judicial están relacionados con la seguridad física de las personas y de las instalaciones, ya que cuando ocurren eventos catastróficos los primeros esfuerzos se orientan a proteger la vida de las personas que se encuentran en los diferentes espacios de la institución. Esto se alinea perfectamente con el propósito principal de la gestión de las crisis y emergencias. Asimismo, el proceso de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones referente al BAI 007 Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI presenta una necesidad para iniciar su recuperación en menos de 10 minutos.

Igualmente, después de la ocurrencia de un evento disruptivo y antes de la primera hora, será importante iniciar la recuperación de los procesos relacionados con la consulta de impedimentos de salida del país, en vista de la urgencia y protección del derecho fundamental de las personas al libre tránsito; así como la intercepción de las comunicaciones telefónicas, proceso que apoya las investigaciones y procesos penales.

Dentro del rango de 1 hora para el inicio de la recuperación se tienen procesos relacionados con la atención al público para casos urgentes en el Archivo Judicial, así como otros procesos relacionados con mantenimiento y reparaciones y el servicio de transportes en las Administraciones Regionales, los comunicados de emergencia y la atención de periodistas por parte del Departamento de Prensa y Comunicación, la atención de la Defensa Pública a las personas privadas de libertad, el trámite de solicitud de protección a víctimas y testigos por parte del Ministerio Público, las solicitudes de trámite urgente en la Juzgados Penales Juveniles y algunas actividades urgentes del proceso disciplinario notarial en el Juzgado Notarial.

Con un tiempo de recuperación inferior a 4 horas se ubican procesos asociados al Departamento de Servicios Generales, tales como el restablecimiento de los servicios básicos de agua y electricidad, la limpieza de áreas afectadas por inundación, la asignación de transporte para el traslado de funcionarios judiciales y la atención de emergencias fuera de horas hábiles. También se tiene en este rango al proceso de los Juzgados de Ejecución de la Pena referente a la modificación de la pena o cumplimiento, la resolución de causas en la Sección de Flagrancia en los Tribunales Penales, las actividades urgentes relacionadas con el proceso penal, la atención de eventos de crisis mayores en el Organismo de Investigación Judicial y las medidas cautelares en los Juzgados de Faltas y Contravenciones.

Según los datos recopilados, se observa que la mayor cantidad de procesos críticos poseen un tiempo de recuperación de 4 horas y entre estos se incluyen oficinas como la Dirección de Planificación, el Departamento de Prensa y Comunicación, el Registro Judicial con la emisión de certificaciones de antecedentes penales con diferentes fines, otros procesos importantes del Organismo de Investigación Judicial y el Ministerio Público. De igual forma, como parte del ámbito jurisdiccional se ubican en este rango algunos procesos de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada, el Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles, los Juzgados de Trabajo, el Tribunal Penal y los Juzgados de Faltas y Contravenciones.

Otro grupo importante de procesos presentan tiempos de recuperación de 8 horas, entre los cuales se tiene a la gestión de compras de bienes y servicios y las comunicaciones judiciales en las Administraciones Regionales, el Boletín Judicial y la producción de formularios impresos y otros insumos (en caso de un apagón tecnológico) del Departamento de Artes Gráficas, la atención de consultas por parte de la Contraloría de Servicios, la gestión de caja chica por parte del Departamento Financiero Contable y el Departamento de Proveeduría, el pago de salarios a las personas servidoras judiciales por parte de la Dirección de Gestión Humana, actividades del procedimiento disciplinario en el Tribunal de la Inspección Judicial, también la gestión del abastecimiento de combustible por el Departamento de Proveeduría (a través de proveedor externo), la emisión de certificaciones de pensiones alimentarias del Registro Judicial, el proceso de investigación criminal del OIJ, el levantamiento de impedimentos de salida del país por parte del Juzgado Concursal, las medidas cautelares *Ante Causam* del Tribunal Contencioso Administrativo, la calificación de huelga y giros de dinero en procesos laborales, las medidas cautelares en la Juzgados penales juveniles y la recepción y resolución de recursos en la Sala Constitucional. Se resalta en este grupo al proceso de la Secretaría General de la Corte (SGC) relacionado con el trámite de gestiones a conocer por la Corte Plena, el Consejo Superior y la SGC, proceso que no había resultado como crítico en el ejercicio de análisis de impacto en el servicio anterior.

Lo anterior ocurre también con procesos del Departamento de Artes Gráficas, la Contraloría de Servicios, el Juzgado Concursal, el Tribunal de la Inspección Judicial y asuntos en Juzgados Agrarios y Ambiental, Faltas y Contravenciones, Tránsito, entre otros.

Con tiempos superiores a las 8 horas y menores a 72 horas, se agrupan procesos asociados con la gestión del trasiego de información del SDJ por parte del Departamento Financiero Contable y las Administraciones Regionales, la atención de sitios de suceso, la operación del transporte, la atención de situaciones de emergencia y desastres, los estudios de impresiones necrolofoscópicas y realización de reseña policial, la recepción de denuncias y la realización de autopsias por parte del OIJ. También se encuentran en este grupo otros procesos sumamente sensibles como lo son la captura por rebeldía, o la solicitud de medida cautelar y la solicitud de intervenciones telefónicas en la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada (JEDO), las solicitudes en torno a medidas cautelares de emergencia, anticipos con características especiales, recursos de casación con persona privada de libertad en el Tribunal de JEDO, la notificación de medidas de medidas de protección en Juzgados de Violencia doméstica, la protección procesal y/o extraprocesal de víctimas, testigos u otros intervinientes por parte de la Oficina de Atención y Protección a las Víctimas del Delito (OAPVD), medidas cautelares y salvaguardas y apremios corporales en segunda instancia en la Juzgados de Familia, solicitudes y entregas de apremios, giros de dinero, permisos y salidas del país, libertades o beneficios en los juzgados de pensiones alimentarias, entre otros.

Finalmente, en el último grupo se ubican procesos no menos importantes, pero que pueden tener una mayor tolerancia para el inicio de su recuperación, ya que presentan una semana de tiempo para tales efectos. En este grupo se tienen los procesos de la realización de peritajes forenses en el OIJ y el trámite de aviso de incumplimiento de las medidas cautelares por parte del Ministerio Público.

Es importante mencionar que, si bien se tomó en consideración las posibles interdependencias entre las oficinas y procesos antes de determinar finalmente su criticidad y prioridad, estas relaciones se revisarán y ajustarán, según corresponda, en fases posteriores como parte del Sistema de Gestión de Continuidad del Servicio de Poder Judicial.

De igual forma, el análisis permite identificar los valores correspondientes al MTDP y RPO, entendiéndose el primero como el máximo tiempo que podría permanecer interrumpido el proceso antes de derivar en consecuencias negativas para las oficinas y para el Poder Judicial. Para este parámetro los rangos de tiempo se ubican entre 1 hora y 2 semanas.

El gráfico 5 muestra la agrupación de los procesos según el tiempo para el MTPD.

**Gráfico 5. Cantidad de procesos críticos por MTPD**

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Según se refleja en el gráfico anterior, los procesos críticos presentan una tolerancia a la interrupción que oscila entre una hora y dos semanas como máximo tiempo posible de interrupción, lo que indica que el Poder Judicial podría mantener algunos procesos críticos detenidos como máximo a un plazo de 2 semanas, ya que posterior a ese rango de tiempo, las consecuencias de no recuperarse podrían ser altamente negativas para la institución.

Del análisis realizado se extrae que los procesos con una menor tolerancia a la interrupción son los relacionados con el servicio de seguridad, la gestión de la aceptación y transición de los cambios en tecnología, la gestión de la continuidad y de los servicios de seguridad por parte de la DTIC, así como la intercepción de las comunicaciones para el Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones.

La mayor cantidad de procesos se ubica en un rango de tolerancia de 24 horas, lo que quiere decir que podrían estar interrumpidos por no más de ese tiempo. Otro grupo importante de procesos se ubica en un rango de 48 horas, 20 procesos tienen 4 horas de tiempo como máximo para su interrupción, 17 procesos presentan 8 horas y 9 procesos podrían estar interrumpidos hasta 12 horas.

Por su parte, los procesos con una mayor tolerancia a la interrupción tienen que ver con la producción de formularios impresos y otros insumos para todas las oficinas judiciales del Departamento de Artes Gráficas, la recepción de documentos en las Administraciones Regionales, la gestión de proveedores por parte de la DTIC, los peritajes forenses del OIJ y el trámite al aviso de incumplimiento de medidas cautelares del Ministerio Público. Estos procesos podrían permanecer interrumpidos ante cualquier eventualidad hasta un máximo de 2 semanas.

En el Anexo 15.4 se puede observar el listado completo de procesos críticos ordenados por MTPD.

También es importante identificar la tolerancia a la pérdida de información que puedan tener los procesos críticos, por lo cual, el RPO permite identificar ese parámetro. En el Gráfico 6 se visualiza la agrupación de procesos según su RPO.

**Gráfico 6. Cantidad de procesos críticos por RPO**

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Se puede observar que la mayor cantidad de procesos presentan una tolerancia a la pérdida de información de 4 horas, lo que significa que requieren recuperar la información indispensable para realizar sus actividades en ese periodo. Dentro de este grupo de procesos se encuentran los siguientes:

|  |
| --- |
| * DP 002 Atención de la Defensa Pública a personas en cualquier situación de privación de libertad con vencimiento de plazos |
| * MP 021 Trámite de solicitud de Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes del proceso |
| * JNOT 001 Proceso disciplinario notarial |
| * SRVGR 043 Restablecimiento de servicios básicos |
| * OIJ 124 Atención de eventos de crisis mayores |
| * PCO 002 Campañas de comunicación de emergencia |
| * OIJ 053 Custodia, traslado, recepción e incineración de drogas decomisadas |
| * OIJ 113 Custodia, traslado y manejo de todas las personas que se encuentran detenidas |
| * MP 002 Ingreso y toma de denuncia |
| * MP 008 Declaración de la Persona Imputada |
| * MP 016 Gestión de Secuestros de Evidencia |
| * MP 019 Trámite de Solicitud Allanamiento |
| * MP 020 Trámite de solicitud de Anticipo Jurisdiccional de Prueba |
| * JEDO 004 Solicitud de Allanamiento (de trámite urgente) |
| * JEDO 005 Solicitud de anticipo jurisdiccional (de trámite urgente) |
| * AR 018 Comunicaciones Judiciales |
| * AG 001 Boletín Judicial |
| * CTSERV 002 Atención de consultas |
| * OIJ 030 Investigación criminal |
| * JPJUV 008 Medidas Cautelares y prórrogas de medidas cautelares |
| * JEDO 007 Captura por rebeldía |
| * TJEDO 007 Solicitudes en torno a medidas cautelares de emergencia |
| * JVD 002 Notificación de medidas de protección en materia de violencia doméstica |
| * JEDO 002 Solicitud de medida cautelar (nuevo-cambio-prórroga) |
| * JEDO 003 Solicitud de intervenciones telefónicas (vencimiento y urgentes) |
| * TJEDO 002 Anticipos (con características especiales) |
| * TJEDO 001 Solicitud tramitación JEDO (nuevo) |
| * JVD 001 Solicitud de medidas de protección en materia de violencia doméstica |
| * MP 022 Trámite al Aviso de Incumplimiento de Medidas Cautelares |

Por su parte, 23 procesos podrían necesitar la información con un rango de 24 horas hacia atrás. De igual forma, 18 procesos requieren contar con la información de no más de 8 horas hacia atrás y 10 procesos podrían recuperar sus actividades con la información de una semana atrás.

Es importante resaltar que en una gran mayoría la información indispensable se ubica en sistemas de información, por lo cual, los rangos de tiempo descritos se relacionan con los respaldos de esa información. El detalle de la información crítica necesaria para cada proceso se detalla en el Anexo 15.7 de este documento.

Finalmente, sobre el tema, 3 de los procesos críticos no indicaron una dependencia de información, por lo cual aparecen como N/A en la tabla correspondiente. Estos procesos corresponden a procesos de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, que se listan a continuación:

* BAI 007 Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI
* BAI 006 Gestionar los cambios de TI
* APO 010 Gestionar los proveedores

La lista completa de los procesos agrupados por RPO se ubica en el Anexo 15.5.

Conviene recordar que los parámetros anteriormente señalados fueron recopilados mediante la aplicación de un formulario, el cual debió ser completado por las personas dueñas de los procesos de negocio de la institución y que fueron convocadas por cada oficina o Juzgados para participar del ejercicio.

A continuación, se presenta la Tabla 3, la cual resume el objetivo mínimo de la continuidad (MBCO) para cada uno de los procesos críticos, esto por cuanto se debe identificar las actividades mínimas indispensables que conforman dicho objetivo. Cabe indicar que, durante una contingencia, se deberá dar prioridad a la atención de las actividades descritas en la tabla señalada para cada caso particular.

**Tabla 3. Nivel mínimo de las operaciones para cada proceso crítico**

| **Nombre del Proceso** | **Oficina a la que pertenece** | **Actividades mínimas indispensables** |
| --- | --- | --- |
| ARCH 010 Atención al público para casos urgentes | Archivo Judicial | Préstamo de expedientes para resolver condición migratoria (pensión alimentaria) o defensa de derechos fundamentales (penal, constitucional) |
|  |
| AR 007 Mantenimiento y reparaciones | Administraciones Regionales | Reparación de plomería, electricidad, metalmecánica, equipos de contingencia de los edificios |
| AR 009 Servicio de transportes | Administraciones Regionales | Disponer de un vehículo para atención de emergencia, apoyar con personal al técnico de mantenimiento para atención de reparaciones en emergencia, priorizar la atención de la emergencia, coordinar apoyo con otras Regionales |
| AR 003 Gestión de compras bienes y servicios (contratación administrativa) | Administraciones Regionales | Caja Chica, Compras de excepción y urgencia |
| AR 010 Servicio de seguridad | Administraciones Regionales | Resguardo de edificación y personal judicial, formulación de estrategias de atención para eventos de alto perfil, coordinación con OIJ, Comité de Crisis, COSE y otras instancias Seguridad Pública, Unidad Canina, Primeros Auxilios, Unidad de Protección de Victimas o funcionarios, Evacuación, Revisión interna de edificios, regulación de ingreso a edificios, revisión de personas usuarias para ingreso |
| AR 013 Sistema de Depósitos Judiciales | Administraciones Regionales | Trasiego de información PJ-BCR, autorizaciones en línea, habilitación de permisos |
| AR 017 Recepción de documentos | Administraciones Regionales | Recibo de documentos (copias y origina), traslado de documentos a las oficinas sea por sistema electrónico o físico |
| AR 018 Comunicaciones Judiciales | Administraciones Regionales | Priorización de las diligencias por realizar, inventario de motocicletas o medios para trasladarse, traslado del notificador para realizar diligencia de notificación o citación, revisión de casilleros, recepción de actas de las oficinas, remisión de las respuestas de las diligencias realizadas, visitas |
| AG 001 Boletín Judicial | Departamento de Artes Gráficas | Bajo el supuesto de una contingencia (terremoto, ciber ataque, apagón), sería trabajar en la diagramación de la información que se tiene hasta ese momento, dependiendo luego, de la información que se reciba de la Dirección Ejecutiva. |
| AG 002 Producción formularios impresos y otros insumos para todas las oficinas judiciales | Departamento de Artes Gráficas | La reproducción de los formularios institucionales en formato impreso (papeles y cartulinas) en los procesos de multicopiado donde se tienen los originales e impresión offset donde se cuenta con planchas de aluminio |
| CACMFJ 001 Nombramiento de personas juzgadoras | Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional | Consulta a la lista de elegibilidad de Carrera Judicial Llamamientos a la persona para verificar anuencia.  Designación de la persona juzgadora.  Registro del nombramiento |
| CTSERV 002 Atención de consultas | Contraloría de Servicios | Recepción de la consulta |
| DE 013 Otorgamiento de claves de acceso a sistemas de información | Dirección Ejecutiva | Ingresar al Sistema de Seguridad y otorgar los accesos |
| FICO 006 Gestión del trasiego de información del SDJ | Departamento Financiero Contable | Escenarios diferentes a falla total tecnológica: FICO y Administraciones Regionales: Descarga de archivos del BCR / Carga de archivos al BCR  Escenario falla total tecnológica:  Despachos: tramitar expedientes de Juzgados de pensiones y penal urgentes.  FICO y Administraciones Regionales: Aplicar movimiento en el SDJ BCR |
| FICO 009 Gestión de Caja Chica | Departamento Financiero Contable | Giro de anticipos y reintegros de las cajas chicas auxiliares. |
| GH 007 Proceso de pago de salarios | Dirección de Gestión Humana | Registro y aplicación de acciones de personal en sistema SIGA-GH Generación de planillas en sistema SIGA-GH (normal, periodos anteriores, horas extra y dietas) Ejecutar revisión del resultado de planillas (de forma general, no individualizada, compensación de sumas de más) Carga de deducciones quincenales (solamente aplicando deducciones obligatorias y renta) Importación del archivo de incapacidades (sujeto a la disponibilidad del archivo) Inclusión y exclusión de aplicación de embargos y pensiones alimentarias Generación de pago en sistema SIGA-GH Ejecutar revisión del resultado del pago (de forma general, no individualizada) Generación y validación de SINPE Pagos Generación y traslado a Financiero Contable de Reserva Presupuestaria Importación y envío de archivo SINPE Pagos en Tesoro Digital Generación y traslado a Financiero Contable de Liquidación Presupuestaria Generación de archivos SINPE Deducciones, Retenciones y SDJ del pago  Importación y envío de archivos SINPE Deducciones, Retenciones y SDJ en Tesoro Digital |
| GH 009 Administración de la seguridad del sistema SIGA DGH | Dirección de Gestión Humana | Generar un reporte de los permisos del sistema más recientes  contar con el sistema SIGA |
| TIJ 001 Procedimiento disciplinario | Tribunal de la Inspección Judicial | Medidas Cautelares  Traslados de Cargos  Notificaciones  Recepción de denuncias (En estrado)  Audiencias Probatorias  Actos Final  Incompetencias a Corte  Turnado de Quejas nuevas |
| JUNAFO 001 Gestión de pago de asignaciones a personas jubiladas y pensionadas | Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Poder Judicial | Generación de planilla y Generación de pago, Generación de archivos de pago y Carga en BCR Comercial |
| PLA 025 Formulación del anteproyecto del presupuesto institucional | Dirección de Planificación | Informar a Jefatura de Proceso la situación que se está presentando. Ponerse en contacto con la persona analista de presupuesto del Ministerio de Hacienda que tiene a cargo el presupuesto del Poder Judicial, para explicarle que existen problemas para el envío del presupuesto.  Dar seguimiento al resultado de la solución al problema presentado. Generar borrador de presupuesto en trámite.  Hacer llegar la documentación presupuestaria al Ministerio de Hacienda. |
| PCO 001 Comunicados de Emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | Se procede con la búsqueda de la información que se solicita, con las fuertes judiciales directas o primarias (Presidencia, Despacho de la Presidencia, Comisión de Emergencia y otras comisiones, direcciones administrativas, administraciones regionales, entre otras), con el objetivo de aclarar o dar a conocer la información oficial de la emergencia. Revisión y análisis: Una vez que nos envían la información, se procesa y pasa a revisión por parte de la jefatura de la Sección de Prensa o a la Asesora Legal del Departamento, a fin de que se defina el enfoque y línea de acción de las informaciones.  Elaboración de comunicación oficial: Se elabora una propuesta de respuesta para los medios de comunicación. (Consultar anexo del Manual de estilo para redacción de notas)  Visto Bueno de Fuentes Judiciales: Se remite la propuesta de respuesta a las fuentes judiciales primarias que corresponden, para el visto bueno y los cambios respectivos.  Envío de la Comunicación Oficial: Se envía vía correo electrónico a los medios de comunicación, la información oficial sobre el tema consultado. (Se anexa lista de correos electrónicos de periodistas y medios de comunicación). |
| PCO 002 Campañas de comunicación de emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | Recepción de solicitud de elaboración y divulgación interna de campaña de comunicación de emergencia.  Verificación de autorizaciones. Se verifica que el mensaje provenga de órganos autorizados para solicitar campañas de comunicación, por ejemplo, Comisión de Emergencias, Comité Técnico de Continuidad del Servicio, Administraciones Regionales, Dirección Ejecutiva, Presidencia de la Corte, Dirección de Tecnología de Información, Dirección de Planificación, Salas de Casación y Constitucional, jefaturas. Puede existir la posibilidad de que se soliciten campañas de instituciones externas al Poder Judicial.  Análisis de la naturaleza de la campaña. Se analiza si la campaña es de naturaleza de emergencia y si efectivamente es de divulgación interna o externa.  Planteamiento estratégico. Se plantea una estrategia de comunicación y un objetivo claro de la campaña.  Definición de la divulgación. Se define si se elabora y divulga de inmediato por ser una campaña de emergencia o se le dará otro trámite como elaborarla y programarla para ser enviada en horas y fechas específicas y por los canales de comunicación disponibles. Puede decidirse divulgar por el correo Prensa y Comunicación – Sección Comunicación Organizacional o el correo de comunicados de la Presidencia. La Sección de Prensa también está autorizada a divulgar mensajes masivos de emergencia desde su cuenta.  Se analiza la información enviada, se redacta en formato de campaña, se realiza el diseño, se obtienen logos de ser necesarios, se consulta a los responsables algún dato de ser necesario. Para una campaña pueden generarse diversos productos como enviarse por correo electrónico para los que se genera el jpg del mensaje, se obtiene el texto accesible y se colocan en el correo electrónico, pueden generarse afiches o volantes que se enviarían a imprimir a Artes Gráficas o en impresoras del departamento. Se elaboran bocetos que se envían al órgano solicitante para visto bueno previo a divulgar. Se remite la campaña por el correo definido a todo el personal judicial. Si es afiche o volante se coordina para colocar en pizarras informativas de las zonas del país en que estén disponibles.  Se da un seguimiento a las consultas y comentarios que pueda enviar el personal judicial como respuesta a la campaña para tomar acciones correctivas, redirigirlas o informar a los responsables.  Realizar informe de seguimiento y análisis de divulgaciones realizadas. |
| PCO 005 Atención de periodistas | Departamento de Prensa y Comunicación | Ingreso de consulta de periodista  Se procede con la búsqueda de la información que solicita el periodista, con las fuentes judiciales directas o primarias (Presidencia, Despacho de la Presidencia, Comisión de Emergencia, Comité Técnico de Continuidad del Servicio y otras comisiones, direcciones administrativas, administraciones regionales, judicatura, entre otras), con el objetivo de aclarar o dar a conocer la información oficial de la emergencia. Revisión y análisis: Una vez que se recibe la información, se procesa y pasa a revisión por parte de la jefatura de la Sección de Prensa o a la Asesora Legal del Departamento, a fin de que se defina el enfoque y línea de acción de las informaciones que se pueden remitir a los medios.  Elaboración de comunicación oficial: Se elabora una propuesta de respuesta para los medios de comunicación, según la consulta formulada.  Visto bueno de fuentes judiciales: Se remite la propuesta de respuesta a las fuentes judiciales primarias que corresponden, para el visto bueno y los cambios respectivos.  Envío de la Comunicación Oficial: Se envía por correo electrónico a los medios de comunicación la información oficial sobre el tema consultado. (Se anexa lista de correos electrónicos de periodistas y medios de comunicación).  Redes Sociales: En caso de considerarse pertinente, se sube la información a redes sociales. |
| PROV 034 Abastecimiento combustible | Departamento de Proveeduría | Compra de combustible para la atención de emergencias o labores de investigación |
| PROV 058 Caja chica | Departamento de Proveeduría | Compras emergentes que nazcan de la necesidad de la emergencia y con autorización de la Dirección Ejecutiva |
| RJ 001 Emisión de certificaciones de antecedentes penales con fines jurisdiccionales | Registro Judicial | Consulta y emisión de certificaciones de antecedentes penales, requeridas por los despachos judiciales, entiéndanse Juzgados Penales, Juzgados de Ejecución de la Pena, Tribunales Penales, Fiscalías, Defensa Pública y Secciones del OIJ.  Certificaciones que son tramitadas en línea a través del Sistema SACEJ. |
| RJ 001-01 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para instituciones externas | Registro Judicial | La emisión de certificaciones a instituciones externas, requeridas para trámites propios de la institución, como por ejemplo en Migración para efectos de trámites migratorios y residencias; en la UCR para trámites de graduación, Ministerio de Seguridad para trámites de huellas dactilares, reclutamiento y selección y otros. |
| RJ 001-02 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para fines laborales | Registro Judicial | Emisión de certificaciones de antecedentes penales para fines labores |
| RJ 001-03 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para trámites internacionales | Registro Judicial | Emisión de certificaciones para fines internacionales, las cuales son gestionadas en ventanillas del RJ, Consulados, por la Web y aplicación móvil. |
| RJ 007 Emisión de certificaciones de pensiones alimentarias | Registro Judicial | Emisión de certificaciones de pensión alimentaria en ventanilla del RJ y Administraciones Regionales. |
| RJ 008 Consulta de impedimentos de salida del país | Registro Judicial | Consulta de impedimentos de salida del país en todos los puestos fronterizos por parte de la Dirección General de Migración y Extranjería, esto por medio de contingencia implementada para la consulta. Lo que se realizaría por parte del Registro Judicial en coordinación con la DGME. |
| SGCSJ 001 Dar trámite a las gestiones a conocer por la Corte Plena, el Consejo Superior y la Secretaría General de la Corte | Secretaría General de la Corte | Atención de las sesiones de Consejo Superior y Corte Plena (asuntos urgentes como asuntos disciplinarios con plazos, proyectos de ley, SICOP, entre otros)  Extradiciones, asuntos de trámite internacional urgentes. Autenticaciones de hojas de delincuencia.  Certificaciones urgentes.  Asuntos urgentes según valoración de la Secretaría. Itineraciones |
| SEG 001 Continuidad operativa de los sistemas de seguridad electrónica del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | Celdas Judiciales (Cámaras), Laboratorios Forenses (Control de Acceso y Cámaras), DTI (cuarto de servidores), Bodegas (Evidencias, drogas, armerías). |
| SEG 002 Seguridad humana y física del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | Contar con personal de seguridad interna y externa |
| SRVGR 008 Atención de emergencia fuera de horas hábiles | Departamento de Servicios Generales | Atención de llamada de emergencia y definición del personal requerido para la atención del reporte  Traslado del personal al edificio u oficina que reporta Atención de la emergencia, en caso de que el técnico luego de su valoración requiera materiales u más personal, coordinará con la jefatura  Jefatura se traslada al edificio y realiza apertura de bodegas, colabora con la reparación o de ser necesario llama a la empresa que se encargue del contrato para el equipo |
| SRVGR 021 Limpieza de áreas afectadas por inundaciones | Departamento de Servicios Generales | Mantener el Servicio de limpieza en oficinas, despachos o áreas comunes |
| SRVGR 034 Asignación de transporte para el traslado de funcionarios judiciales | Departamento de Servicios Generales | Servicio telefónico, asignación de solicitudes de transporte, únicamente las de emergencia como juicios programados y otros eventos relacionados con la emergencia. |
| SRVGR 043 Restablecimiento de servicios básicos | Departamento de Servicios Generales | Se recibe un reporte o boleta de trabajo la cual la secretaria de la sección asigna al área que se requiera, en el taller asignado se asigna a un técnico especializado para que atienda valore y solucione lo solicitado en la boleta de trabajo, en caso de que el problema sea mayor se procede a solicitar ayuda ya sea de más personal técnico o de personal profesional para atender el problema y si corresponde a un equipo en contrato la boleta se traslada a la Unidad de Contrataciones, para que sea atendida por un profesional junto con la empresa encargada del contrato. |
| SRVGR 046 Trasiego de Correspondencia, expedientes, causas, evidencias y documentos varios | Departamento de Servicios Generales | Controles diarios, archivos diarios, realización de listados formula f.29 |
| DP 002 Atención de la Defensa Pública a personas en cualquier situación de privación de libertad con vencimiento de plazos | Defensa Pública | Indagatoria, Audiencia de Medidas Cautelares, (Solicitud de Libertad). |
| OAPVD 001 Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes en los procesos judiciales | Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | Ingreso de casos referidos al Programa de Protección Abordaje a la persona referida para el ofrecimiento de los servicios y posterior entrevista de valoración de riesgo  Tareas más relevantes sobre la tramitación y seguimiento de casos Entrevista de revaloración de situación de riesgo  Solicitud de exclusión del Programa de Protección  Elaboración de proyectos de resolución y comunicación de la resolución de exclusión  Trámite de ayudas económicas y gastos de protección para personas que se acogen a medida extraprocesal de reubicación o requieren apoyo económico para asistir y acceder al servicio de trámites judiciales  Traslado de víctimas y testigos por medio de vehículo oficial |
| OIJ 008 Autopsia médico legal e identificación de personas | Organismo de Investigación Judicial | Las autopsias medicolegales y procesos de identificación. Los recursos mínimos disponibles (CAF) solo permiten realizar autopsias de baja complejidad y que no requieran estudios complementarios como la Unidad Centralizada de Inspección de Indicios, rayos X, y secciones del Departamento de Ciencias Forenses según la disposición de personal que se tenga ante el evento. La ampliación en el tipo de autopsias que pueden realizarse va a depender del tipo de evento, disponibilidad de recurso humano y especialmente de las instalaciones. |
| OIJ 020 Realización de Reseña policial | Organismo de Investigación Judicial | Recolectar los datos de filiación y demográficos Registrar las características físicas y marcas especiales Tomar las fotografías pertinentes (Frente, perfil, cuerpo entero y marcas especiales)  Tomar las impresiones lofoscópicas (huellas) |
| OIJ 028 Estudios de Impresiones Necrolofoscópicas | Organismo de Investigación Judicial | Recibir la tarjeta de impresiones necrolofoscópicas (toda la información del formulario debes estar completa).  Clasificar y revisar las huellas utilizando el Sistema de Clasificación Henry (tarjetas pentadactilares).  Realizar el estudio en la base de datos física aplicando el Sistema de Búsqueda Henry, siempre y cuando no se cuente con el sistema AFIS disponible.  Realizar el estudio en el sistema AFIS en una dependencia regional que cuenta con acceso al sistema si es que en el edificio del O.I.J. no hay acceso.  Realizar comparación con la cuenta cedular si es del caso.  En caso de ser requerido realizar estudio en la base de datos del Ministerio de Seguridad Pública.  Confeccionar dictamen pericial conteniendo el resultado del estudio de huellas.  Remitir el resultado a las partes interesadas (Morgue Judicial, Dependencia Regional, Ministerio Público, entre otros) |
| OIJ 030 Investigación criminal | Organismo de Investigación Judicial | La atención de casos de oficio, los de acción pública, casos contra la vida. |
| OIJ 053 Custodia, traslado, recepción e incineración de drogas decomisadas | Organismo de Investigación Judicial | La actividad mínima en este proceso es la custodia de la droga decomisada en bodega primaria para cantidades mayores a 5 kilogramos, en caso de no ser posible realizar destrucciones o colaboraciones con el gobierno de Estados Unidos, deberá mantenerse en custodia de la bodega primaria la totalidad de la droga recibida en custodia. |
| OIJ 058 Continuidad operativa de los sistemas informáticos | Organismo de Investigación Judicial | Verificación inicial del sistema afectado de forma remota, o bien traslado al Centro de Datos.  Ejecutar plan de contingencia.  En caso de ser necesario contactar a proveedores o contactos relaciones con los sistemas, indicarles a las personas usuarias que utilicen la contingencia, coordinación con la DTIC.  Informar a jefaturas. |
| OIJ 084 Peritajes Forenses | Organismo de Investigación Judicial | Recepción de solicitudes de dictamen pericial mediante formulario F83i  Recepción de indicios  Registro y almacenamiento adecuado de indicios  Asignación para análisis  Procesos de análisis  Elaboración de dictamen  Revisión por pares  Refrendo por jefaturas de sección  Refrendo por jefatura departamental  Envío del dictamen  Devolución o destrucción de evidencias  Almacenamiento de muestras testigo |
| OIJ 092 Atención de sitios de suceso | Organismo de Investigación Judicial | Comunicación, desplazamiento a los diferentes sitios del suceso, Fijación, recolección, levantamiento y transporte, tanto de indicios como de cadáveres. Cada uno de los puntos anteriores se divide en otras actividades propias de la labor criminalística. |
| OIJ 104 Operación de todo el transporte institucional en las dependencias del OIJ | Organismo de Investigación Judicial | Traslado de fallecidos desde y hacia todo el país.  Disponibilidad de vehículos en todo el país.  Atención de mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos, dando prioridad a los vehículos de traslado de detenidos y morgueras |
| OIJ 113 Custodia, traslado y manejo de todas las personas que se encuentran detenidas | Organismo de Investigación Judicial | Recepción de documentación para el traslado de personas detenidas.  Recepción de personas detenidas.  Traslados y gestión de privados de libertad. |
| OIJ 114 Recepción de denuncias | Organismo de Investigación Judicial | Contar con el formado de contingencia, libro general de ingreso de casos, libro general de ampliaciones, libro general de novedades y adultos mayores. |
| OIJ 124 Atención de eventos de crisis mayores | Organismo de Investigación Judicial | Establecimiento del Puesto de Mando local, o de Crisis. |
| OIJ 155 Gestión de las condiciones operativas del servicio de comunicaciones radiales | Organismo de Investigación Judicial | Depende del evento (Mínimo organización del equipo de trabajo y equipos de comunicación) |
| OIJ 157 Atención de situaciones de emergencia y desastres | Organismo de Investigación Judicial | Listado del levantado de víctimas (Fallecidas) lugares de levantamiento versus el ingreso a la Sección de Patología, junto con la posible identificación y otra información para la identificación en caso de personas desaparecidas.  Listados o reportes de personas desaparecidas con información de características, vestimentas, tatuajes, descripción antropométrica y otras.  Vehículos para los desplazamientos.  Unidades de transporte forense o en su defecto, pick-up.  Sistemas de refrigeración en caso de cantidades de personas fallecidas o lugares muy distantes para evitar la descomposición. |
| MP 002 Ingreso y toma de denuncia | Ministerio Público | Se reciben denuncias dependiendo de la población ofendida, se da prioridad a la población vulnerable y vulnerabilizadas, además de los casos de reo preso y delitos sexuales |
| MP 008 Declaración de la Persona Imputada | Ministerio Público | Recibir declaración de persona imputada  Comunicación a la Fiscalía General y coordinación con Cuerpos de policía y Defensa Pública |
| MP 016 Gestión de Secuestros de Evidencia | Ministerio Público | Comunicación a Fiscalía general, cuerpos de policía, y personas usuarias externas e internas |
| MP 019 Trámite de Solicitud Allanamiento | Ministerio Público | Presentar la solicitud ante el Juzgado Penal, en caso de que no haya sistema se solicita de manera oral |
| MP 020 Trámite de solicitud de Anticipo Jurisdiccional de Prueba | Ministerio Público | Atender a la persona ofendida |
| MP 021 Trámite de solicitud de Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes del proceso | Ministerio Público | Recibir la denuncia  Formulario a la oficina de protección |
| MP 022 Trámite al Aviso de Incumplimiento de Medidas Cautelares | Ministerio Público | Atención de usuario, valorar solicitud de detención para cambio de medidas. |
| MP 025 Recepción y Custodia de Evidencias | Ministerio Público | Recolección de evidencia que tenga un tiempo establecido y que pueda perderse. |
| JAGR 025 Medidas cautelares de trámite urgente | Juzgados Agrarios | Desalojos administrativos  Sumarios de derribo  Aperturas de caminos con afectación directa en la producción  Corte de servicio agua para producción  Afectación al ambiente |
| JCIV 014 Medidas cautelares de atención urgente | Juzgados Civiles | Recibir demanda, asignación de rol interno juzgador, asignación de número único, valoración de resolución, ejecutar las respectivas medidas, notificación |
| JCIV 015 Aseguramiento de bienes en procesos sucesorios | Juzgados Civiles | Coordinar la visita al lugar con personal técnico, partes y juez, levantar un acta de los bienes del causante a asegurar |
| JCIV 016 Puesta en posesión de un bien posterior a un remate | Juzgados Civiles | Elaboración del oficio de puesta en posesión a la autoridad correspondiente y comunicar al actor que el oficio de puesta en posesión está a su disposición, para que lo pueda diligenciar |
| CJIC 001 Intercepción de Comunicaciones Telefónicas | Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones | Colección de la información  Escucha Comunicación a cuerpos policiales  Aprovisionamiento (Interceptar, prorrogar y cesar) |
| JCON 004 Medidas cautelares | Juzgado Concursal | Presentación de solicitud, revisión de solicitud, definición del trámite a seguir (señalamiento a audiencia o resolución), dictado de resolución y notificación. |
| JCON 009 Giros de dinero urgentes | Juzgado Concursal | Solicitud de giro, revisión del expediente, constatación de dinero en Sistema de Depósitos Judiciales, resolución de orden de giro, autorización de giro y aprobación. |
| JCON 010 Levantamiento de impedimentos de salida del país | Juzgado Concursal | Presentación de solicitud de levantamiento de impedimento de salida, revisión de la solicitud, elaboración de la resolución judicial, firma, comunicación a la Dirección de Migración y Extranjería. |
| TCA 007 Resolución de medidas cautelares Ante Causam | Tribunal Contencioso Administrativo | Recibir la medida cautelar.  Revisar la documentación por parte del Juez.  Resolver la gestión de la parte.  Notificar la decisión. |
| JCTR 002 Recepción de denuncias y ampliación de denuncia | Juzgados de Faltas y Contravenciones | Recibir denuncias por las contravenciones de lesiones levísimas, amenazas personales, o contravenciones con personas usuarias indicadas dentro de la población de vulnerabilidad por la institución, como adultos mayores, menores de edad, indígenas, etc. |
| JCTR 018 Medidas cautelares | Juzgados de Faltas y Contravenciones | Resolución de Medidas Cautelares, envío de notificación a las partes y comunicación al Ministerio Seguridad Pública |
| JCTR 19 Causas próximas a prescribir | Juzgados de Faltas y Contravenciones | Revisión del arqueo mensual más reciente realizado por el juzgado a fin de determinar si hay causas próximas a prescribir. Realizar el acto procesal que corresponda a fin de evitar la prescripción de la causa. |
| JEP 002 Modificación de pena o cumplimiento | Juzgados de Ejecución de la Pena | Ingresar intervinientes, sus datos y pasar al juez para dictar el auto de traslado |
| JFAM 001 Juzgado de Familia, Niñez y Adolescencia (Medidas Cautelares y Salvaguardas) | Juzgados de Familia | Medidas cautelares y salvaguardas |
| JFAM 002 Apremios Corporal en segunda instancia | Juzgados de Familia | Dictar apremios corporales |
| JFAM 003 Coordinación con el Registro Nacional de la Propiedad y Dirección Nacional de Migración y Extranjería | Juzgados de Familia | Coordinación con el Registro Nacional de la Propiedad y Dirección Nacional de Migración y Extranjería. |
| JEDO 002 Solicitud de medida cautelar (nuevo-cambio-prórroga) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | No se recopiló esta información |
| JEDO 003 Solicitud de intervenciones telefónicas (vencimiento y urgentes) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | No se recopiló esta información |
| JEDO 004 Solicitud de Allanamiento (de trámite urgente) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | No se recopiló esta información |
| JEDO 005 Solicitud de anticipo jurisdiccional (de trámite urgente) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | No se recopiló esta información |
| JEDO 007 Captura por rebeldía | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | No se recopiló esta información |
| TJEDO 001 Solicitud tramitación JEDO (nuevo) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Revisión previa del expediente.  Realizar el señalamiento en un plazo no mayor a 48 horas. Coordinar con distintas oficinas para que la audiencia se realice correctamente. Coordinar y confeccionar las remisiones de personas detenidas. Ejecutar la audiencia.  Emitir la resolución correspondiente y notificar a las partes de la misma. Dar emplazamiento a los recursos de apelación, en los casos en los que se presenten y remitir el expediente al Tribunal de Apelaciones. |
| TJEDO 002 Anticipos (con características especiales) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Revisión y análisis previos de la solicitud del anticipo. Convocar a las partes en un plazo no mayor a 10 días. Coordinar con salas, videoconferencia, dirección ejecutiva, DTI para que la vista se realice correctamente.  Coordinar remisiones de personas detenidas. Ejecutar la audiencia.  Emitir la resolución correspondiente y notificar a las partes de la misma. |
| TJEDO 003 Habeas corpus | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Revisión y análisis del Hábeas.  Estudiar el hábeas con la jefatura y Juez decisor del expediente. Emitir la contestación del hábeas en un plazo no mayor a tres días y remitir la contestación a la Sala. |
| TJEDO 007 Solicitudes en torno a medidas cautelares de emergencia | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Revisión previa de la solicitud de medida cautelar, en conjunto con el resto del expediente.  Realizar el señalamiento de vista para conocer la solicitud de medida cautelar.  Coordinar con distintas oficinas para que la vista se realice correctamente. Coordinar y confeccionar remisiones de detenidos, órdenes de libertad y/o tener a la orden cuando corresponda. Ejecutar la vista.  Notificar a las partes presentes de la resolución que resuelve la solicitud. |
| TJEDO 008 Atención de rebeldes | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Revisión previa del expediente.  Atender al rebelde, recibir sus datos actualizados, convocarlo a juicio o audiencia. |
| TAJEDO 001 Solicitud de tramitación JEDO | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | No se recopiló esta información |
| TAJEDO 002 Prórrogas de prisión preventiva | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | No se recopiló esta información |
| TAJEDO 003 Recursos con persona privada de libertad (depende de vencimiento de prisión, próximo a vencer) | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | No se recopiló esta información |
| TAJEDO 004 Hábeas Corpus | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | No se recopiló esta información |
| TAJEDO 005 Recurso de casación con persona privada de libertad | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | No se recopiló esta información |
| JESPJ 002 Cese por descuento | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | Determinar fecha de cumplimiento de pena para que se ordene libertad. Incluyendo los casos cuando se trata de una persona detenida que alega que su pena ya prescribió (prescripción de pena). Condición: de excepción.  Notificación a la Defensa Pública y Ministerio Público |
| JESPJ 003 Capturas del Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles: órdenes de captura en ejecución de sentencia (REO REBELDE) | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | Notificación a la Defensa Pública y Ministerio Público |
| JESPJ 005 Permiso Especial | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | Una solicitud del Centro Penal para otorgar un permiso especial de salida para alguna actividad de la persona menor de edad privada de libertad, relacionada con muerte o enfermedad de una familiar  Notificación a la Defensa Pública y Ministerio Público |
| JESPJ 006 Medida Extraordinaria | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | Solicitud del Centro Penal para aplicar medida penitenciaria de ubicación en una celda unipersonal  Notificación a la Defensa Pública y Ministerio Público |
| JTRA 003 Medidas Cautelares | Juzgados de Trabajo | Para medidas cautelares, en primer orden atender los embargos preventivos, en segundo lugar, los fueros especiales de protección, así como las *ante causam* y demás presentadas dentro de los mismos procesos ordinarios. |
| JTRA 007 Calificación de huelga | Juzgados de Trabajo | La orden de reinicio de labores en servicios esenciales Calificaciones de huelga en servicios de importancia trascendental y estratégicos para la nación.  Otras huelgas. |
| JTRA 009 Giros de dinero en procesos laborales | Juzgados de Trabajo | Verificar si existen depósitos pendientes de giro, verificar montos a girar en los expedientes, resolución que ordena giro, autorización en el Banco. Tramitar los procesos de consignación. |
| JPEN 001 Etapas preparatoria e intermedia del proceso penal | Juzgados Penales | Anticipo jurisdiccional de prueba  Allanamientos urgentes  Intervenciones telefónicas  Levantamiento de cadáveres  Medidas cautelares  Prisiones preventivas  Rebeldes Habeas Corpus  Señalamiento de audiencia preliminar con riesgo de prescripción Audiencias preliminares con personas detenidas |
| TPEN 003 Resolución de causas en la Sección de Flagrancia | Tribunal Penal | Atención de personas privadas de libertad, Habeas Corpus y continuaciones de debates. |
| TPEN 004 Resolución de causas en la Sección Ordinaria | Tribunal Penal | Medidas cautelares  Prisiones preventivas  Extradiciones Apelaciones interlocutorias de lo crítico del Juzgado Penal Rebeldes Anticipos jurisdiccionales de prueba  Habeas Corpus y Recursos de Amparo  Juicios con persona detenida o continuación de juicio |
| JPJUV 003 Solicitudes de trámite urgente | Juzgados Penales Juveniles | Anticipo jurisdiccional de prueba  Allanamientos urgentes  Intervenciones telefónicas urgentes  Levantamiento de cadáveres  Rebeldes y capturas  Habeas Corpus  Señalamiento de audiencia preliminar con riesgo de prescripción Audiencias preliminares con personas detenidas  Protección de testigos  Requisas e inspecciones corporales  Extradiciones urgentes  Juicios con persona detenida o continuación de juicio con riesgo de prescripción  Reconstrucciones de hechos urgentes  Órdenes de secuestro urgentes  Remisión de asuntos en alzada urgentes  Medidas extraordinarias |
| JPJUV 008 Medidas Cautelares y prórrogas de medidas cautelares | Juzgados Penales Juveniles | Recibir el expediente o la itineración, coordinar el traslado de la persona menor de edad detenida, realizar la indagatoria y audiencia oral para conocer la solicitud de las medidas o prorrogas, grabarla y elaborar el acta correspondiente, llenar formularios y entregarlos, coordinar con otras oficinas si fuere el caso de otro tipo de medidas cautelares y comunicar lo resuelto al centro penal en caso de detención provisional. |
| JPA 001 Solicitudes y entregas de apremios, giros de dinero, permisos y salidas del país, libertades y beneficios | Juzgados de Pensiones Alimentarias | Solicitud y entrega de apremios  Giros de dineros  Permisos y salidas del país (comunicar impedimentos y levantamientos) Libertades y dejar apremios sin efecto por pago o petición de la parte actora  Beneficios cuando exista apremio decretado o la persona se encuentra detenida  Recursos de revocatoria contra el apremio interpuesto por el obligado |
| SIV 001 Recepción y resolución de recursos | Sala Constitucional | Recepción de documentos a nivel físico o digital. Creación de expedientes. Análisis de admisibilidad por parte de Presidencia de la Sala. Elaboración de resoluciones de curso por parte de la Presidencia de la Sala. |
| JTRAN 001 Gestión de trámite asuntos Juzgados de tránsito | Juzgados de Tránsito | Atención de la persona usuaria (Declaración, manifestación, conciliación) Permisos de salida del país.  Anotación y levantamiento de gravamen.  Creación de la sumaria como tal. |
| JVD 001 Solicitud de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | Atención de personas usuarias, preparar, firmar, y comunicar documentos |
| JVD 002 Notificación de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | Generación de la notificación de medidas de protección Coordinar con autoridades correspondientes |
| JNOT 001 Proceso disciplinario notarial | Juzgado Notarial | Recepción de denuncias, prontos despachos, resolución de medidas cautelares, levantamiento de sanción, rendición de informes ante la inspección judicial, Sala Constitucional y Contraloría de Servicios. |
| DSS 004 Gestionar la continuidad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Gestión de Crisis de TI  Ejecutar revisiones post reanudación |
| DSS 005 Gestionar los servicios de seguridad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Aseguramiento • Proteger contra software malicioso (malware)  Resiliencia • Supervisar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad  Gestionar la seguridad de la red y las conexiones |
| APO 006 Gestionar el presupuesto y los costos | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Envío de requisiciones si no hay sistemas se coordina con proveeduría para que permitan enviarlo por correo y si no hay correo se remite por llave maya  Movimientos de presupuesto es indispensable que para esto esté el sistema SOLADIS Y SIGA PJ  Referencia documental SICE, en caso de contingencia se usa el archivo de respaldo en Excel |
| DSS 002 Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Clasificar y priorizar las peticiones e incidentes  Verificar, aprobar y resolver las peticiones de servicio.  Gestionar los incidentes. |
| BAI 006 Gestionar los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Gestionar cambios de emergencia. |
| BAI 007 Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Gestionar los lanzamientos  Realizar revisión post implantación |
| APO 010 Gestionar los proveedores | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Identificar proveedores\_ En caso de que exista una compra urgente que atender se debe realizar una confección de las diligencias iniciales (decisión inicial, informe de estudio de mercado, cláusula penal)  Remitir documentación a Proveeduría  Atender solicitudes de SICOP que resulten del trámite. |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Es importante aclarar que algunos de los procesos no tienen identificadas las actividades mínimas indispensables, debido a que no fueron proporcionadas durante la aplicación de los instrumentos de recolección de información.

Por su parte, en el Anexo 15.3 se detallan las encuestas de recolección de información contestada por los participantes del análisis y las respectivas tablas de evaluación de los procesos, según los criterios establecidos en el modelo de priorización.

## Nivel de criticidad

En la presente evaluación se considera solamente procesos con criticidad media y alta, según los rangos de evaluación descritos en el **Modelo para la priorización de procesos y/o servicios institucionales,** detallados más adelante, en apego al apetito del riesgo utilizado en el Sistema de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) del Poder Judicial.

**Tabla 4.** **Rangos para la priorización de procesos**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Mínimo** | **Máximo** | **Color** |
| Alto | 350 | 450 |  |
| Medio | 250 | 349 |  |
| Bajo | 150 | 249 |  |
| Muy bajo | 50 | 149 |  |

Fuente: Modelo para la priorización de procesos y/o servicios institucionales.

En el gráfico 7 se puede visualizar porcentualmente la distribución de los procesos según su criticidad.

**Gráfico 7. Porcentaje de procesos según nivel de criticidad**

. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Por su parte, la Tabla 5 proporciona la lista de procesos según su criticidad. Se incluyen los valores y niveles de criticidad, ordenados por aquellos procesos con una criticidad mayor ante un evento disruptivo, todo conforme con los valores obtenidos en la calificación realizada por parte de las personas dueñas de los procesos o servicios que participaron en las sesiones de trabajo.

**Tabla Nº 5. Listado de procesos según criticidad.**

| **N°** | **Nombre del proceso** | **Oficina a la que pertenece** | **Valor de criticidad** | **Nivel de criticidad** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | AR 010 Servicio de seguridad | Administraciones Regionales | 450 | Alto |
| 2 | RJ 008 Consulta de impedimentos de salida del país | Registro Judicial | 450 | Alto |
| 3 | SEG 001 Continuidad operativa de los sistemas de seguridad electrónica del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | 450 | Alto |
| 4 | SEG 002 Seguridad humana y física del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | 450 | Alto |
| 5 | SRVGR 043 Restablecimiento de servicios básicos | Departamento de Servicios Generales | 450 | Alto |
| 6 | OIJ 028 Estudios de Impresiones Necrolofoscópicas | Organismo de Investigación Judicial | 450 | Alto |
| 7 | OIJ 030 Investigación criminal | Organismo de Investigación Judicial | 450 | Alto |
| 8 | OIJ 058 Continuidad operativa de los sistemas informáticos | Organismo de Investigación Judicial | 450 | Alto |
| 9 | OIJ 113 Custodia, traslado y manejo de todas las personas que se encuentran detenidas | Organismo de Investigación Judicial | 450 | Alto |
| 10 | OIJ 124 Atención de eventos de crisis mayores | Organismo de Investigación Judicial | 450 | Alto |
| 11 | JCTR 19 Causas próximas a prescribir | Juzgados de Faltas y Contravenciones | 450 | Alto |
| 12 | TAJEDO 004 Hábeas Corpus | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 450 | Alto |
| 13 | JPJUV 003 Solicitudes de trámite urgente | Juzgados Penales Juveniles | 450 | Alto |
| 14 | OIJ 053 Custodia, traslado, recepción e incineración de drogas decomisadas | Organismo de Investigación Judicial | 435 | Alto |
| 15 | MP 021 Trámite de solicitud de Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes del proceso | Ministerio Público | 435 | Alto |
| 16 | ARCH 010 Atención al público para casos urgentes | Archivo Judicial | 432 | Alto |
| 17 | RJ 001 Emisión de certificaciones de antecedentes penales con fines jurisdiccionales | Registro Judicial | 432 | Alto |
| 18 | AR 017 Recepción de documentos | Administraciones Regionales | 429 | Alto |
| 19 | TJEDO 002 Anticipos (con características especiales) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 426 | Alto |
| 20 | PROV 058 Caja chica | Departamento de Proveeduría | 423 | Alto |
| 21 | AR 013 Sistema de Depósitos Judiciales | Administraciones Regionales | 420 | Alto |
| 22 | AG 002 Producción formularios impresos y otros insumos para todas las oficinas judiciales | Departamento de Artes Gráficas | 420 | Alto |
| 23 | RJ 001-01 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para instituciones externas | Registro Judicial | 420 | Alto |
| 24 | OIJ 020 Realización de Reseña policial | Organismo de Investigación Judicial | 420 | Alto |
| 25 | JCON 010 Levantamiento de impedimentos de salida del país | Juzgado Concursal | 420 | Alto |
| 26 | JPEN 001 Etapas preparatoria e intermedia del proceso penal | Juzgados Penales | 420 | Alto |
| 27 | JPJUV 008 Medidas Cautelares y prórrogas de medidas cautelares | Juzgados Penales Juveniles | 420 | Alto |
| 28 | SRVGR 008 Atención de emergencia fuera de horas hábiles | Departamento de Servicios Generales | 418 | Alto |
| 29 | SRVGR 034 Asignación de transporte para el traslado de funcionarios judiciales | Departamento de Servicios Generales | 418 | Alto |
| 30 | MP 020 Trámite de solicitud de Anticipo Jurisdiccional de Prueba | Ministerio Público | 414 | Alto |
| 31 | MP 019 Trámite de Solicitud Allanamiento | Ministerio Público | 408 | Alto |
| 32 | MP 025 Recepción y Custodia de Evidencias | Ministerio Público | 406 | Alto |
| 33 | RJ 001-03 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para trámites internacionales | Registro Judicial | 405 | Alto |
| 34 | OIJ 092 Atención de sitios de suceso | Organismo de Investigación Judicial | 405 | Alto |
| 35 | OIJ 114 Recepción de denuncias | Organismo de Investigación Judicial | 405 | Alto |
| 36 | SRVGR 046 Trasiego de Correspondencia, expedientes, causas, evidencias y documentos varios | Departamento de Servicios Generales | 400 | Alto |
| 37 | TPEN 003 Resolución de causas en la Sección de Flagrancia | Tribunal Penal | 400 | Alto |
| 38 | JCTR 018 Medidas cautelares | Juzgados de Faltas y Contravenciones | 396 | Alto |
| 39 | DSS 004 Gestionar la continuidad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 394 | Alto |
| 40 | OIJ 104 Operación de todo el transporte institucional en las dependencias del OIJ | Organismo de Investigación Judicial | 390 | Alto |
| 41 | OIJ 155 Gestión de las condiciones operativas del servicio de comunicaciones radiales | Organismo de Investigación Judicial | 390 | Alto |
| 42 | JFAM 001 Juzgado de Familia, Niñez y Adolescencia (Medidas Cautelares y Salvaguardas) | Juzgados de Familia | 387 | Alto |
| 43 | JFAM 003 Coordinación con el Registro Nacional de la Propiedad y Dirección Nacional de Migración y Extranjería | Juzgados de Familia | 387 | Alto |
| 44 | PROV 034 Abastecimiento combustible | Departamento de Proveeduría | 380 | Alto |
| 45 | AR 007 Mantenimiento y reparaciones | Administraciones Regionales | 372 | Alto |
| 46 | JEDO 004 Solicitud de Allanamiento (de trámite urgente) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 370 | Alto |
| 47 | JEDO 005 Solicitud de anticipo jurisdiccional (de trámite urgente) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 370 | Alto |
| 48 | GH 007 Proceso de pago de salarios | Dirección de Gestión Humana | 366 | Alto |
| 49 | PLA 025 Formulación del anteproyecto del presupuesto institucional | Dirección de Planificación | 366 | Alto |
| 50 | SGCSJ 001 Dar trámite a las gestiones a conocer por la Corte Plena, el Consejo Superior y la Secretaría General de la Corte | Secretaría General de la Corte | 366 | Alto |
| 51 | JCTR 002 Recepción de denuncias y ampliación de denuncia | Juzgados de Faltas y Contravenciones | 361 | Alto |
| 52 | DSS 005 Gestionar los servicios de seguridad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 360 | Alto |
| 53 | TIJ 001 Procedimiento disciplinario | Tribunal de la Inspección Judicial | 358 | Alto |
| 54 | TJEDO 007 Solicitudes en torno a medidas cautelares de emergencia | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 357 | Alto |
| 55 | TAJEDO 002 Prórrogas de prisión preventiva | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 357 | Alto |
| 56 | JFAM 002 Apremios Corporal en segunda instancia | Juzgados de Familia | 354 | Alto |
| 57 | APO 006 Gestionar el presupuesto y los costos | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 352 | Alto |
| 58 | RJ 007 Emisión de certificaciones de pensiones alimentarias | Registro Judicial | 351 | Alto |
| 59 | DP 002 Atención de la Defensa Pública a personas en cualquier situación de privación de libertad con vencimiento de plazos | Defensa Pública | 351 | Alto |
| 60 | RJ 001-02 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para fines laborales | Registro Judicial | 348 | Medio |
| 61 | MP 002 Ingreso y toma de denuncia | Ministerio Público | 347 | Medio |
| 62 | JTRA 003 Medidas Cautelares | Juzgados de Trabajo | 347 | Medio |
| 63 | JEP 002 Modificación de pena o cumplimiento | Juzgados de Ejecución de la Pena | 346 | Medio |
| 64 | OIJ 157 Atención de situaciones de emergencia y desastres | Organismo de Investigación Judicial | 345 | Medio |
| 65 | JESPJ 003 Capturas del Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles: órdenes de captura en ejecución de sentencia (REO REBELDE) | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 344 | Medio |
| 66 | AR 018 Comunicaciones Judiciales | Administraciones Regionales | 343 | Medio |
| 67 | DSS 002 Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 342 | Medio |
| 68 | TCA 007 Resolución de medidas cautelares Ante Causam | Tribunal Contencioso Administrativo | 340 | Medio |
| 69 | JESPJ 002 Cese por descuento | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 340 | Medio |
| 70 | JPA 001 Solicitudes y entregas de apremios, giros de dinero, permisos y salidas del país, libertades y beneficios | Juzgados de Pensiones Alimentarias | 339 | Medio |
| 71 | BAI 006 Gestionar los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 339 | Medio |
| 72 | BAI 007 Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 339 | Medio |
| 73 | SRVGR 021 Limpieza de áreas afectadas por inundaciones | Departamento de Servicios Generales | 338 | Medio |
| 74 | JUNAFO 001 Gestión de pago de asignaciones a personas jubiladas y pensionadas | Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Poder Judicial | 331 | Medio |
| 75 | MP 008 Declaración de la Persona Imputada | Ministerio Público | 331 | Medio |
| 76 | PCO 002 Campañas de comunicación de emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | 330 | Medio |
| 77 | AR 009 Servicio de transportes | Administraciones Regionales | 328 | Medio |
| 78 | JTRA 007 Calificación de huelga | Juzgados de Trabajo | 328 | Medio |
| 79 | OAPVD 001 Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes en los procesos judiciales | Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | 326 | Medio |
| 80 | FICO 009 Gestión de Caja Chica | Departamento Financiero Contable | 325 | Medio |
| 81 | TPEN 004 Resolución de causas en la Sección Ordinaria | Tribunal Penal | 324 | Medio |
| 82 | JVD 001 Solicitud de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | 324 | Medio |
| 83 | AR 003 Gestión de compras bienes y servicios (contratación administrativa) | Administraciones Regionales | 320 | Medio |
| 84 | CACMFJ 001 Nombramiento de personas juzgadoras | Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional | 318 | Medio |
| 85 | CJIC 001 Intercepción de Comunicaciones Telefónicas | Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones | 316 | Medio |
| 86 | DE 013 Otorgamiento de claves de acceso a sistemas de información | Dirección Ejecutiva | 305 | Medio |
| 87 | JTRAN 001 Gestión de trámite asuntos materia tránsito | Juzgados de Tránsito | 304 | Medio |
| 88 | PCO 001 Comunicados de Emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | 303 | Medio |
| 89 | PCO 005 Atención de periodistas | Departamento de Prensa y Comunicación | 303 | Medio |
| 90 | TAJEDO 005 Recurso de casación con persona privada de libertad | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 300 | Medio |
| 91 | JESPJ 006 Medida Extraordinaria | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 297 | Medio |
| 92 | JCIV 014 Medidas cautelares de atención urgente | Juzgados Civiles | 291 | Medio |
| 93 | JCIV 016 Puesta en posesión de un bien posterior a un remate | Juzgados Civiles | 291 | Medio |
| 94 | JEDO 003 Solicitud de intervenciones telefónicas (vencimiento y urgentes) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 286 | Medio |
| 95 | JEDO 007 Captura por rebeldía | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 286 | Medio |
| 96 | OIJ 008 Autopsia médico legal e identificación de personas | Organismo de Investigación Judicial | 285 | Medio |
| 97 | JAGR 025 Medidas cautelares de trámite urgente | Juzgados Agrarios | 285 | Medio |
| 98 | TJEDO 001 Solicitud tramitación JEDO (nuevo) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 285 | Medio |
| 99 | JTRA 009 Giros de dinero en procesos laborales | Juzgados de Trabajo | 278 | Medio |
| 100 | TJEDO 008 Atención de rebeldes | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 275 | Medio |
| 101 | TJEDO 003 Habeas corpus | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 273 | Medio |
| 102 | JVD 002 Notificación de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | 273 | Medio |
| 103 | AG 001 Boletín Judicial | Departamento de Artes Gráficas | 272 | Medio |
| 104 | JCIV 015 Aseguramiento de bienes en procesos sucesorios | Juzgados Civiles | 271 | Medio |
| 105 | TAJEDO 001 Solicitud de tramitación JEDO | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 270 | Medio |
| 106 | JNOT 001 Proceso disciplinario notarial | Juzgado Notarial | 270 | Medio |
| 107 | JESPJ 005 Permiso Especial | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 267 | Medio |
| 108 | SIV 001 Recepción y resolución de recursos | Sala Constitucional | 264 | Medio |
| 109 | MP 016 Gestión de Secuestros de Evidencia | Ministerio Público | 262 | Medio |
| 110 | JEDO 002 Solicitud de medida cautelar (nuevo-cambio-prórroga) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 262 | Medio |
| 111 | OIJ 084 Peritajes Forenses | Organismo de Investigación Judicial | 255 | Medio |
| 112 | TAJEDO 003 Recursos con persona privada de libertad (depende de vencimiento de prisión, próximo a vencer) | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 255 | Medio |
| 113 | APO 010 Gestionar los proveedores | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 253 | Medio |
| 114 | FICO 006 Gestión del trasiego de información del SDJ | Departamento Financiero Contable | 252 | Medio |
| 115 | JCON 004 Medidas cautelares | Juzgado Concursal | 252 | Medio |
| 116 | JCON 009 Giros de dinero urgentes | Juzgado Concursal | 252 | Medio |
| 117 | CTSERV 002 Atención de consultas | Contraloría de Servicios | 251 | Medio |
| 118 | MP 022 Trámite al Aviso de Incumplimiento de Medidas Cautelares | Ministerio Público | 251 | Medio |
| 119 | GH 009 Administración de la seguridad del sistema SIGA DGH | Dirección de Gestión Humana | 250 | Medio |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Como se puede observar del listado anterior, hay un equilibrio entre procesos con criticidad alta y media, pues se tiene casi exactamente la misma cantidad de procesos en cada rango. Son **59** procesos con criticidad alta y **60** con criticidad media.

Dentro de los procesos con más alta criticidad se encuentran los relacionados con aspectos de seguridad, la consulta de los impedimentos de salida del país por parte del Registro Judicial en virtud de la dependencia que tiene la Dirección General de Migración y Extranjería de la información que es proveída por el Poder Judicial. Otras actividades institucionales, principalmente del OIJ, tal como la investigación criminal, se ubica con una criticidad muy alta. Asimismo, otros procesos del Ámbito Jurisdiccional, como las causas próximas a prescribir en materia contravencional, o lo relacionado con recursos de Hábeas Corpus en el Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada contra la Delincuencia Organizada y las solicitudes de trámite urgente en la materia penal juvenil presentan el máximo nivel de criticidad.

Con una criticidad alta, pero con valores entre 435 y 351 puntos, se ubican procesos del OIJ, el Ministerio Público, el Archivo Judicial, las Administraciones Regionales, el Registro Judicial, el Departamento de Servicios Generales, la Dirección de Planificación, los procesos de Gestión de la continuidad y de los servicios de seguridad por parte de la DTIC, los cuales son sumamente críticos en caso de ocurrencia de un evento disruptivo de carácter tecnológico, el pago de salarios por parte de la Dirección de Gestión Humana; así como una cantidad considerable de procesos del ámbito jurisdiccional, tales como la etapa preparatoria e intermedia del proceso penal, levantamiento de impedimentos de salida del país por parte del Juzgado Concursal, apremios corporales en segunda instancia por parte de los Juzgados de Familia y algunos procesos de la Jurisdicción Especializada contra la Delincuencia Organizada, todos estos relacionados con la protección de los derechos fundamentales de las personas usuarias del Poder Judicial.

Con criticidad media, con rangos entre los 348 y 250 puntos, se tienen procesos también variados, donde se encuentran algunas labores propias e importantes del ámbito jurisdiccional, como las materias de tránsito, civil, ejecución de la pena, laboral, violencia doméstica, pensiones alimentarias, tribunales penales, intercepción de comunicaciones, medidas cautelares en materia agraria y del Tribunal Contencioso Administrativo, otros temas del Juzgado Concursal y la Jurisdicción Especializada contra la Delincuencia Organizada, así como el Juzgado Notarial.

También se ubican en este rango de criticidad media, actividades de las Administraciones Regionales, el OIJ, el Ministerio Público, la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, la Dirección Ejecutiva, la DTIC, la emisión de certificaciones de antecedentes penales para fines laborales, por parte del Registro Judicial, la Junta Administradora de Pensiones y Jubilaciones del Poder Judicial en lo referente al pago de asignaciones a las personas jubiladas y pensionadas, el Departamento de Artes Gráficas, el Departamento de Prensa y Comunicación, la gestión de caja chica y el trasiego de información del SDJ, por parte del Departamento Financiero Contable, la atención de consultas por parte de la Contraloría de Servicios y la Dirección de Gestión Humana, donde precisamente el proceso con menor puntaje de criticidad lo obtiene la administración de la seguridad del sistema SIGA GH con 250 puntos.

## Dependencia de sistemas de información y plataformas tecnológicas

En esta sección, se presentan las dependencias de sistemas de información y plataformas tecnológicas para cada proceso crítico identificado.

Del análisis efectuado se rescata que, dentro de las principales plataformas tecnológicas asociadas a los procesos críticos, se encuentran las siguientes:

* Correo electrónico
* Red institucional
* Internet
* MS Office 365 (One Drive, MS Teams)
* Procesadores de texto
* Licencias VPN o VDI

En lo que respecta a los sistemas de información internos, se visualiza una dependencia, principalmente, de los siguientes:

* Escritorio Virtual (EV)
* Sistema de Gestión o su sustituto (SIAGPJ)
* Sistema de Seguimiento del Caso (SSC)
* Expediente Criminal Único (ECU)
* Sistema de Depósitos Judicial (SDJ)
* Sistema de Administración y Control Electrónico de Juzgamientos (SACEJ)
* Sistema Obligado Alimentarios y Penal (SOAP)
* SIGAO
* SIBO
* SIGA GH
* SIGA PJ
* SIGA FJP
* Sistema de Notificaciones
* SICE
* SICOVE
* Sistema SREM

De los anteriores, se destacan principalmente para el Ámbito Jurisdiccional, el Escritorio Virtual, Sistema de Gestión y SIGAO, sobre todo en aquellas oficinas electrónicas donde no se manejan legajos en físico y no existe forma de consultar los expedientes en caso de falla de tales sistemas.

Por su parte, para el Ámbito Administrativo, los sistemas más críticos tienen que ver con la operación de procesos operativos necesarios para manejo de transportes, caja chica, formulación presupuestaria, pago de salarios, entre otros, tales como el SIGA PJ, SIGA GH, SIGA FPJ.

Para algunas oficinas se vuelve imprescindible el SICE, tal es el caso de la Secretaría General de la Corte.

El SOAP y el SACEJ son dos sistemas sumamente críticos para las labores del Registro Judicial, así como para las materias penales, pensiones, entre otras.

También se identifica una dependencia con plataformas externas al Poder Judicial, tales como:

* Plataforma de Versatec BN-Flota
* BCR Comercial
* Tesoro Digital
* SICOP
* Video Xpert
* RBH-Axion V. Honey Well
* Sistema de Identificación Dactilar (AFIS)
* BMS
* Plataforma del Registro Nacional
* Plataforma del Tribunal Supremo de Elecciones
* SIAP (Sistema de Adaptación Social)
* Sistema troncalizado P25
* Sistema de intercepción de comunicaciones del CJIC
* INTERPOL

Existen otros sistemas que no son tan recurrentes en los resultados obtenidos, sin embargo, son necesarios para algunos procesos específicos, como, por ejemplo:

* SEDIN
* Sistema de seguridad PJ
* Sistema de seguridad Gestión
* Sistema Automatizado de Patología Forense (SAPF)
* Sistema automatizado del Departamento de Ciencias Forenses (SADCF)
* Sistemas de alarmas, seguridad y control de acceso a bodegas
* SARIM
* GIO
* SIGMA
* Sistema de Reparación de Edificios (SIRED)
* Sistema de Inventarios Servicios Generales (SIM SG)

Es importante indicar que, en comparación con los sistemas críticos del BIA realizado en el año 2019, para el presente análisis se amplía la lista con algunas plataformas que no se habían visualizado anteriormente, como es el caso del SICE, SEDIN, SARIM, SICOVE y el SIBO. Actualmente también existe una relación directa con el SICOP, plataforma que no fue identificada en el 2019 por no ser de uso obligatorio en ese entonces.

También se observa que hay procesos que no guardan ninguna relación directa con sistemas de información ya que no necesitan de estos para su ejecución; pero existen otros que sí utilizan sistemas de información, pero ante un escenario de indisponibilidad tecnológica pueden ejecutar labores de manera contingente por métodos manuales y esto reduce su dependencia de los sistemas, tal como la recepción de documentos o las notificaciones judiciales.

Sobre este apartado es importante aclarar que, en un documento separado, que se remitirá a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones y a las áreas tecnológicas del OIJ, se tratará este tema con más detalle, a fin de brindar información que pueda ser de utilidad para la toma de decisiones en materia tecnológica, según la criticidad de los procesos asociados y sus tiempos de recuperación.

En el Anexo 12.6 se incluye la tabla completa de los sistemas y plataformas tecnológicas para cada proceso crítico identificado.

## Recursos vinculados a los procesos críticos

En esta sección se muestra el resumen de los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución de los procesos críticos en condiciones de contingencia

A partir de la información recopilada se desprende que cada proceso tiene una necesidad particular de recursos humanos mínimos para su ejecución durante una contingencia, así como de una dotación de recurso material indispensable, que en algunos casos se pudiera limitar a papel y lápiz. No obstante, queda evidencia de la necesidad de algunos procesos, como los relacionados con las autopsias y los peritajes forenses, que requieren de insumos y personal muy calificado o específicos y puntuales para ejecutar sus labores aún en una condición de servicio degradado.

Finalmente, se aclara que en algunos de los procesos no fue posible identificar estas dependencias. Esto se debe a que, al momento de realizar la recopilación de información, algunas oficinas o despachos omitieron esos datos. Por lo tanto, será parte de la labor de las oficinas y despachos implicados, al momento de establecer sus acciones y estrategias de continuidad, el determinar los recursos mínimos que deberán contemplar para formular sus planes de continuidad del proceso o servicio crítico.

El detalle completo de las dependencias de recursos humanos y materiales se incluye en el Anexo 15.7.

# Conclusiones y Recomendaciones

Se entiende como proceso y/o servicio crítico para el Poder Judicial a *“aquellos relacionados con actividades de la institución que están sujetos al cumplimiento de plazos u obligaciones legales, la protección de derechos fundamentales, o cuya suspensión puede ocasionar un perjuicio a la vida de las personas, una afectación grave a la operación interna, o provocar una pérdida de recursos o activos institucionales y una degradación de la imagen institucional”[[1]](#footnote-1).*

En apego a lo anterior y como parte del ejercicio de actualización del Análisis de Impacto al Servicio (SIA), se identificaron **119** procesos críticos que abarcan los tres ámbitos del Poder Judicial, de los cuales **60** corresponden a procesos nuevos; además, se mantiene la mayoría de los procesos identificados en el 2019 **(59)**, a los cuales será necesario dar seguimiento, según las nuevas valoraciones efectuadas.

Los procesos identificados como críticos reflejan el interés de la institución en cuanto al servicio público, pilar de su misión, la protección de los derechos fundamentales de las personas usuarias, el cuido de su imagen y reputación, la operación interna de las oficinas y despachos, así como el cumplimiento normativo, legal, contractual y disciplinario vigente.

Conviene resaltar que se abarcó todo el Ámbito Jurisdiccional por tratarse del eje medular de servicio de la institución.

Se contó con la participación de más de 300 personas consultadas mediante reuniones personalizadas quienes aplicaron los instrumentos definidos para la evaluación.

El ejercicio permite definir la línea base de las operaciones y obtener información detallada y específica para cada proceso, lo que facilitará la toma de decisiones en cuanto a la priorización de recursos ante la incidencia de eventos que interrumpan las operaciones y la necesidad de continuar operando.

Es importante resaltar que este informe presenta diferencias con respecto a la versión anterior del BIA, permitiendo incorporar casi el doble de procesos críticos, ampliando la cobertura del Ámbito Jurisdiccional e identificando el objetivo mínimo de continuidad de las operaciones de forma más detallada y completa para cada proceso crítico.

La Figura 7 ilustra los resultados del ejercicio realizado en el 2019, donde se puede ver que, de los **688** procesos identificados, **64** resultaron críticos, con una distribución porcentual mayor para el Ámbito Administrativo con un **47%**, un **33%** para el Ámbito Auxiliar de Justicia y solamente un **20%** correspondían al Ámbito Jurisdiccional. Este aspecto varía considerablemente en el presente análisis, ya que el Ámbito Jurisdiccional ahora contabiliza el **41%** de la totalidad de los procesos críticos, el Auxiliar de Justicia un **20%** y el Administrativo un **39%**.

Por otra parte, se evidencia que el modelo de priorización anterior contemplaba **7 criterios** de evaluación con el mismo peso y en el ejercicio actual se utilizaron **5 criterios** a los cuales se les asignó un peso diferente a cada uno, según la prioridad que tuviera para cada proceso en evaluación.

Finalmente, tal como se señala en la Figura 7, en el ejercicio anterior participaron más de **180 personas** y para el presente análisis se contó con la participación de más de **300 personas.**

**Figura 7. Resumen de resultados Análisis de Impacto en el Servicio 2019**Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

Fuente: Análisis de Impacto en el Servicio, 2019.

Las diferencias se deben principalmente a los ajustes hechos a la metodología de evaluación y la realización de reuniones personalizadas con las personas involucradas. Además de que la institución cuenta con mayor conocimiento, madurez y experiencia en el tema de continuidad por las experiencias y lecciones aprendidas en los últimos años, por ejemplo: huracanes, inundaciones, huelgas, pandemia, entre otros.

Como pasos siguientes a partir de este análisis, se deberán revisar las estrategias de continuidad y revisar los planes de continuidad existentes, así como la definición de los planes para los nuevos procesos considerados como críticos, según los escenarios definidos previamente.

Los resultados de este análisis deberán ser validados por la Administración Superior y revisados periódicamente, a fin de cumplir con lo estipulado en la Política de Continuidad de Servicio, la cual a la fecha se encuentra en el seno de la Corte Plena para su respectiva aprobación.

# Anexos

## Listado de procesos por ámbito al que pertenecen

**Ámbito Jurisdiccional**

| **Nombre del proceso** | **Oficina a la que pertenece** | **Ámbito al que pertenece** |
| --- | --- | --- |
| CJIC 001 Intercepción de Comunicaciones Telefónicas | Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones | Ámbito Jurisdiccional |
| JPJUV 003 Solicitudes de trámite urgente | Juzgados Penales Juveniles | Ámbito Jurisdiccional |
| JNOT 001 Proceso disciplinario notarial | Juzgado Notarial | Ámbito Jurisdiccional |
| JEP 002 Modificación de pena o cumplimiento | Juzgados de Ejecución de la Pena | Ámbito Jurisdiccional |
| TPEN 003 Resolución de causas en la Sección de Flagrancia | Tribunal Penal | Ámbito Jurisdiccional |
| JPEN 001 Etapas preparatoria e intermedia del proceso penal | Juzgados Penales | Ámbito Jurisdiccional |
| JCTR 018 Medidas cautelares | Juzgados de Faltas y Contravenciones | Ámbito Jurisdiccional |
| TPEN 004 Resolución de causas en la Sección Ordinaria | Tribunal Penal | Ámbito Jurisdiccional |
| JCTR 002 Recepción de denuncias y ampliación de denuncia | Juzgados de Faltas y Contravenciones | Ámbito Jurisdiccional |
| JCTR 19 Causas próximas a prescribir | Juzgados de Faltas y Contravenciones | Ámbito Jurisdiccional |
| TJEDO 008 Atención de rebeldes | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| TAJEDO 004 Hábeas Corpus | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| JEDO 004 Solicitud de Allanamiento (de trámite urgente) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| JEDO 005 Solicitud de anticipo jurisdiccional (de trámite urgente) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| JESPJ 002 Cese por descuento | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | Ámbito Jurisdiccional |
| JESPJ 003 Capturas del Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles: órdenes de captura en ejecución de sentencia (REO REBELDE) | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | Ámbito Jurisdiccional |
| JESPJ 005 Permiso Especial | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | Ámbito Jurisdiccional |
| JESPJ 006 Medida Extraordinaria | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | Ámbito Jurisdiccional |
| JTRA 003 Medidas Cautelares | Juzgados de Trabajo | Ámbito Jurisdiccional |
| JCON 010 Levantamiento de impedimentos de salida del país | Juzgado Concursal | Ámbito Jurisdiccional |
| TCA 007 Resolución de medidas cautelares Ante Causam | Tribunal Contencioso Administrativo | Ámbito Jurisdiccional |
| JTRA 007 Calificación de huelga | Juzgados de Trabajo | Ámbito Jurisdiccional |
| JTRA 009 Giros de dinero en procesos laborales | Juzgados de Trabajo | Ámbito Jurisdiccional |
| JPJUV 008 Medidas Cautelares y prórrogas de medidas cautelares | Juzgados Penales Juveniles | Ámbito Jurisdiccional |
| SIV 001 Recepción y resolución de recursos | Sala Constitucional | Ámbito Jurisdiccional |
| JFAM 003 Coordinación con el Registro Nacional de la Propiedad y Dirección Nacional de Migración y Extranjería | Juzgados de Familia | Ámbito Jurisdiccional |
| JEDO 007 Captura por rebeldía | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| TJEDO 007 Solicitudes en torno a medidas cautelares de emergencia | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| JTRAN 001 Gestión de trámite asuntos de tránsito | Juzgados de Tránsito | Ámbito Jurisdiccional |
| JVD 002 Notificación de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | Ámbito Jurisdiccional |
| JEDO 002 Solicitud de medida cautelar (nuevo-cambio-prórroga) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| JEDO 003 Solicitud de intervenciones telefónicas (vencimiento y urgentes) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| JCIV 014 Medidas cautelares de atención urgente | Juzgados Civil | Ámbito Jurisdiccional |
| JCIV 015 Aseguramiento de bienes en procesos sucesorios | Juzgados Civil | Ámbito Jurisdiccional |
| JCIV 016 Puesta en posesión de un bien posterior a un remate | Juzgados Civiles | Ámbito Jurisdiccional |
| JCON 009 Giros de dinero urgentes | Juzgado Concursal | Ámbito Jurisdiccional |
| JFAM 001 Juzgado de Familia, Niñez y Adolescencia (Medidas Cautelares y Salvaguardas) | Juzgados de Familia | Ámbito Jurisdiccional |
| JFAM 002 Apremios Corporal en segunda instancia | Juzgados de Familia | Ámbito Jurisdiccional |
| TJEDO 002 Anticipos (con características especiales) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| TAJEDO 002 Prórrogas de prisión preventiva | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| TAJEDO 005 Recurso de casación con persona privada de libertad | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| JPA 001 Solicitudes y entregas de apremios, giros de dinero, permisos y salidas del país, libertades y beneficios | Juzgados de Pensiones Alimentarias | Ámbito Jurisdiccional |
| JCON 004 Medidas cautelares | Juzgado Concursal | Ámbito Jurisdiccional |
| TJEDO 001 Solicitud tramitación JEDO (nuevo) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| TJEDO 003 Habeas corpus | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| TAJEDO 001 Solicitud de tramitación JEDO | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |
| JVD 001 Solicitud de medidas de protección en materia de Violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | Ámbito Jurisdiccional |
| JAGR 025 Medidas cautelares de trámite urgente | Juzgados Agrarios | Ámbito Jurisdiccional |
| TAJEDO 003 Recursos con persona privada de libertad (depende de vencimiento de prisión, próximo a vencer) | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Ámbito Jurisdiccional |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

**Ámbito Auxiliar de Justicia**

| **Nombre del proceso** | **Oficina a la que pertenece** | **Ámbito al que pertenece** |
| --- | --- | --- |
| DP 002 Atención de la Defensa Pública a personas en cualquier situación de privación de libertad con vencimiento de plazos | Defensa Pública | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| MP 021 Trámite de solicitud de Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes del proceso | Ministerio Público | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 058 Continuidad operativa de los sistemas informáticos | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 124 Atención de eventos de crisis mayores | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 053 Custodia, traslado, recepción e incineración de drogas decomisadas | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 113 Custodia, traslado y manejo de todas las personas que se encuentran detenidas | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 155 Gestión de las condiciones operativas del servicio de comunicaciones radiales | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| MP 002 Ingreso y toma de denuncia | Ministerio Público | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| MP 008 Declaración de la Persona Imputada | Ministerio Público | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| MP 016 Gestión de Secuestros de Evidencia | Ministerio Público | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| MP 019 Trámite de Solicitud Allanamiento | Ministerio Público | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| MP 020 Trámite de solicitud de Anticipo Jurisdiccional de Prueba | Ministerio Público | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 030 Investigación criminal | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 092 Atención de sitios de suceso | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 104 Operación de todo el transporte institucional en las dependencias del OIJ | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 157 Atención de situaciones de emergencia y desastres | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 028 Estudios de Impresiones Necrolofoscópicas | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| MP 025 Recepción y Custodia de Evidencias | Ministerio Público | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OAPVD 001 Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes en los procesos judiciales | Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 020 Realización de Reseña policial | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 114 Recepción de denuncias | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 008 Autopsia médico legal e identificación de personas | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| OIJ 084 Peritajes Forenses | Organismo de Investigación Judicial | Ámbito Auxiliar de Justicia |
| MP 022 Trámite al Aviso de Incumplimiento de Medidas Cautelares | Ministerio Público | Ámbito Auxiliar de Justicia |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

**Ámbito Administrativo**

| **Nombre del proceso** | **Oficina a la que pertenece** | **Ámbito al que pertenece** |
| --- | --- | --- |
| AR 010 Servicio de seguridad | Administraciones Regionales | Ámbito Administrativo |
| SEG 002 Seguridad humana y física del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | Ámbito Administrativo |
| RJ 008 Consulta de impedimentos de salida del país | Registro Judicial | Ámbito Administrativo |
| ARCH 010 Atención al público para casos urgentes | Archivo Judicial | Ámbito Administrativo |
| AR 007 Mantenimiento y reparaciones | Administraciones Regionales | Ámbito Administrativo |
| AR 009 Servicio de transportes | Administraciones Regionales | Ámbito Administrativo |
| PCO 001 Comunicados de Emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | Ámbito Administrativo |
| PCO 005 Atención de periodistas | Departamento de Prensa y Comunicación | Ámbito Administrativo |
| SEG 001 Continuidad operativa de los sistemas de seguridad electrónica del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | Ámbito Administrativo |
| SRVGR 008 Atención de emergencia fuera de horas hábiles | Departamento de Servicios Generales | Ámbito Administrativo |
| SRVGR 021 Limpieza de áreas afectadas por inundaciones | Departamento de Servicios Generales | Ámbito Administrativo |
| SRVGR 034 Asignación de transporte para el traslado de funcionarios judiciales | Departamento de Servicios Generales | Ámbito Administrativo |
| SRVGR 043 Restablecimiento de servicios básicos | Departamento de Servicios Generales | Ámbito Administrativo |
| PLA 025 Formulación del anteproyecto del presupuesto institucional | Dirección de Planificación | Ámbito Administrativo |
| PCO 002 Campañas de comunicación de emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | Ámbito Administrativo |
| RJ 001 Emisión de certificaciones de antecedentes penales con fines jurisdiccionales | Registro Judicial | Ámbito Administrativo |
| RJ 001-01 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para instituciones externas | Registro Judicial | Ámbito Administrativo |
| RJ 001-02 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para fines laborales | Registro Judicial | Ámbito Administrativo |
| RJ 001-03 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para trámites internacionales | Registro Judicial | Ámbito Administrativo |
| AR 003 Gestión de compras bienes y servicios (contratación administrativa) | Administraciones Regionales | Ámbito Administrativo |
| AR 018 Comunicaciones Judiciales | Administraciones Regionales | Ámbito Administrativo |
| AG 001 Boletín Judicial | Departamento de Artes Gráficas | Ámbito Administrativo |
| CTSERV 002 Atención de consultas | Contraloría de Servicios | Ámbito Administrativo |
| FICO 009 Gestión de Caja Chica | Departamento Financiero Contable | Ámbito Administrativo |
| GH 007 Proceso de pago de salarios | Dirección de Gestión Humana | Ámbito Administrativo |
| AG 002 Producción formularios impresos y otros insumos para todas las oficinas judiciales | Departamento de Artes Gráficas | Ámbito Administrativo |
| TIJ 001 Procedimiento disciplinario | Tribunal de la Inspección Judicial | Ámbito Administrativo |
| PROV 034 Abastecimiento combustible | Departamento de Proveeduría | Ámbito Administrativo |
| PROV 058 Caja chica | Departamento de Proveeduría | Ámbito Administrativo |
| RJ 007 Emisión de certificaciones de pensiones alimentarias | Registro Judicial | Ámbito Administrativo |
| SGCSJ 001 Dar trámite a las gestiones a conocer por la Corte Plena, el Consejo Superior y la Secretaría General de la Corte | Secretaría General de la Corte | Ámbito Administrativo |
| DE 013 Otorgamiento de claves de acceso a sistemas de información | Dirección Ejecutiva | Ámbito Administrativo |
| FICO 006 Gestión del trasiego de información del SDJ | Departamento Financiero Contable | Ámbito Administrativo |
| JUNAFO 001 Gestión de pago de asignaciones a personas jubiladas y pensionadas | Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Poder Judicial | Ámbito Administrativo |
| SRVGR 046 Trasiego de Correspondencia, expedientes, causas, evidencias y documentos varios | Departamento de Servicios Generales | Ámbito Administrativo |
| CACMFJ 001 Nombramiento de personas juzgadoras | Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional | Ámbito Administrativo |
| GH 009 Administración de la seguridad del sistema SIGA DGH | Dirección de Gestión Humana | Ámbito Administrativo |
| AR 017 Recepción de documentos | Administraciones Regionales | Ámbito Administrativo |
| AR 013 Sistema de Depósitos Judiciales | Administraciones Regionales | Ámbito Administrativo |
| DSS 004 Gestionar la continuidad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Ámbito Administrativo |
| DSS 005 Gestionar los servicios de seguridad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Ámbito Administrativo |
| APO 006 Gestionar el presupuesto y los costos | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Ámbito Administrativo |
| DSS 002 Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Ámbito Administrativo |
| BAI 006 Gestionar los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Ámbito Administrativo |
| BAI 007 Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Ámbito Administrativo |
| APO 010 Gestionar los proveedores | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Ámbito Administrativo |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

## Lista de oficinas consultadas, sesiones realizadas y minutas.

| **Oficina consultada** | **Fecha de reunión** | **Minuta** |
| --- | --- | --- |
| Juzgado Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 30/08/2023 |  |
| Tribunal de Apelaciones Jurisdicción Especializada en Delincuencia Organizada-JEDO | 14/09/2023 |  |
| Juzgado Especializado en Delincuencia Organizada-JEDO | 07/09/2023 |  |
| Tribunal Penal Jurisdicción Especializada en Delincuencia Organizada-JEDO | 11/09/2023 |  |
| Organismo de Investigación Judicial | 5/10/2023 |  |
| Dirección Ejecutiva | 6/10/2023 |  |
| Administraciones Regionales | 10/10/2023 |  |
| Departamento Financiero Contable | 11/10/2023 |  |
| Materia Familia, Pensiones y Violencia Doméstica-Taller Presencial | 12/10/2023 |  |
| Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Poder Judicial | 12/10/2023 |  |
| Departamento de Seguridad | 17/10/2023 |  |
| Administraciones Regionales – II Parte | 18/10/2023 |  |
| Departamento de Servicios Generales | 19/10/2023 |  |
| Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | 20/10/2023 |  |
| Departamento de Proveeduría | 20/10/2023 |  |
| Dirección de Gestión Humana | 24/10/2023 |  |
| Ministerio Público | 26/10/2023 |  |
| Departamento de Servicios Generales-Sección Limpieza y Jardinería | 26/10/2023 |  |
| Dirección de Planificación | 30/10/2023 |  |
| Organismo de Investigación Judicial-Taller presencial | 31/10/2023 |  |
| Defensa Pública | 1/11/2023 |  |
| Sala Constitucional | 2/11/2023 |  |
| Departamento de Artes Gráficas | 2/11/2023 |  |
| Departamento de Prensa y Comunicación | 3/11/2023 |  |
| Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional | 6/11/2023 |  |
| Archivo Judicial | 8/11/2023 |  |
| Tribunal Contencioso Administrativo | 8/11/2023 |  |
| Materia de Faltas y Contravenciones | 9/11/2023 |  |
| Registro Judicial | 10/11/2023 |  |
| Materia Laboral | 13/11/2023 |  |
| Materia Penal-Taller presencial | 15/11/2023 |  |
| Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones | 16/11/2023 |  |
| Materia Ejecución de la Pena | 17/11/2023 |  |
| Materia Penal Juvenil | 17/11/2023 |  |
| Materia Agraria | 20/11/2023 |  |
| Contraloría de Servicios | 22/11/2023 |  |
| Tribunal Contencioso Administrativo-Parte II | 22/11/2023 |  |
| Materia Civil I Instancia | 28/11/2023 |  |
| Materia Civil II Instancia | 29/11/2023 |  |
| Tribunal Jurisdicción Especializada contra la Delincuencia Organizada – JEDO – II Parte | 30/11/2023 |  |
| Materia Cobro Judicial | 30/11/2023 |  |
| Juzgado Concursal | 04/12/2023 |  |
| Tribunal de la Inspección Judicial | 04/12/2023 |  |
| Secretaría General de la Corte | 06/12/2023 |  |
| Materia Tránsito | 06/12/2023 |  |
| Juzgado Notarial | 11/12/2023 |  |

Fuente: Elaboración propia

**Nota**: Las reuniones realizadas en la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones fueron llevadas a cabo por personal del Subproceso de Normas y Estándares.

## Resultados de las encuestas aplicadas y evaluación de los procesos

| **Oficina consultada** | **Encuestas** | **Matriz de evaluación** |
| --- | --- | --- |
| Juzgado Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | N/A |  |
| Tribunal de Apelaciones Jurisdicción Especializada en Delincuencia Organizada-JEDO | N/A |  |
| Juzgado Especializado en Delincuencia Organizada-JEDO | N/A |
| Tribunal Penal Jurisdicción Especializada en Delincuencia Organizada-JEDO |  |
| Organismo de Investigación Judicial |  |  |
| Dirección Ejecutiva |  |  |
| Administraciones Regionales |  |  |
| Departamento Financiero Contable |  |  |
| Materia Familia, Pensiones y Violencia Doméstica-Taller Presencial |  |  |
| Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Poder Judicial |  |  |
| Departamento de Seguridad |  |  |
| Departamento de Servicios Generales |  |  |
| Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito |  |  |
| Departamento de Proveeduría |  |  |
| Dirección de Gestión Humana |  |  |
| Ministerio Público |  |  |
| Dirección de Planificación |  |  |
| Defensa Pública |  |  |
| Sala Constitucional |  |  |
| Departamento de Artes Gráficas |  |  |
| Departamento de Prensa y Comunicación |  |  |
| Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional |  |  |
| Archivo Judicial |  |  |
| Tribunal Contencioso Administrativo |  |  |
| Materia de Faltas y Contravenciones |  |  |
| Registro Judicial |  |  |
| Materia Laboral |  |  |
| Materia Penal |  |  |
| Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones |  |  |
| Materia Ejecución de la Pena |  |  |
| Materia Penal Juvenil |  |  |
| Materia Agraria |  |  |
| Contraloría de Servicios |  |  |
| Materia Civil I Instancia |  |  |
| Materia Civil II Instancia | No cuenta con procesos críticos |  |
| Materia Cobro Judicial | No cuenta con procesos críticos |  |
| Juzgado Concursal |  |  |
| Tribunal de la Inspección Judicial |  |  |
| Secretaría General de la Corte |  |  |
| Materia Tránsito |  |  |
| Juzgado Notarial |  |  |
| Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones |  |  |

## Listado de procesos críticos según MTPD

| **N°** | **Nombre del proceso** | **Oficina a la que pertenece** | **MTPD** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | AR 010 Servicio de seguridad | Administraciones Regionales | 1 hora |
| 2 | BAI 007 Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 1 hora |
| 3 | DSS 004 Gestionar la continuidad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 1 hora |
| 4 | DSS 005 Gestionar los servicios de seguridad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 1 hora |
| 5 | CJIC 001 Intercepción de Comunicaciones Telefónicas | Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones | 1 hora |
| 6 | SRVGR 043 Restablecimiento de servicios básicos | Departamento de Servicios Generales | 3 horas |
| 7 | SEG 002 Seguridad humana y física del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | 4 horas |
| 8 | RJ 008 Consulta de impedimentos de salida del país | Registro Judicial | 4 horas |
| 9 | ARCH 010 Atención al público para casos urgentes | Archivo Judicial | 4 horas |
| 10 | AR 007 Mantenimiento y reparaciones | Administraciones Regionales | 4 horas |
| 11 | AR 009 Servicio de transportes | Administraciones Regionales | 4 horas |
| 12 | PCO 001 Comunicados de Emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | 4 horas |
| 13 | PCO 005 Atención de periodistas | Departamento de Prensa y Comunicación | 4 horas |
| 14 | SEG 001 Continuidad operativa de los sistemas de seguridad electrónica del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | 4 horas |
| 15 | MP 021 Trámite de solicitud de Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes del proceso | Ministerio Público | 4 horas |
| 16 | JPJUV 003 Solicitudes de trámite urgente | Juzgados Penales Juveniles | 4 horas |
| 17 | JNOT 001 Proceso disciplinario notarial | Juzgado Notarial | 4 horas |
| 18 | SRVGR 008 Atención de emergencia fuera de horas hábiles | Departamento de Servicios Generales | 4 horas |
| 19 | SRVGR 021 Limpieza de áreas afectadas por inundaciones | Departamento de Servicios Generales | 4 horas |
| 20 | SRVGR 034 Asignación de transporte para el traslado de funcionarios judiciales | Departamento de Servicios Generales | 4 horas |
| 21 | OIJ 058 Continuidad operativa de los sistemas informáticos | Organismo de Investigación Judicial | 4 horas |
| 22 | JEP 002 Modificación de pena o cumplimiento | Juzgados Ejecución de la Pena | 4 horas |
| 23 | TPEN 003 Resolución de causas en la Sección de Flagrancia | Tribunal Penal | 4 horas |
| 24 | JPEN 001 Etapas preparatoria e intermedia del proceso penal | Juzgados Penales | 4 horas |
| 25 | OIJ 124 Atención de eventos de crisis mayores | Organismo de Investigación Judicial | 4 horas |
| 26 | JCTR 018 Medidas cautelares | Juzgados de Faltas y Contravenciones | 4 horas |
| 27 | PCO 002 Campañas de comunicación de emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | 8 horas |
| 28 | RJ 001-01 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para instituciones externas | Registro Judicial | 8 horas |
| 29 | RJ 001-02 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para fines laborales | Registro Judicial | 8 horas |
| 30 | RJ 001-03 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para trámites internacionales | Registro Judicial | 8 horas |
| 31 | OIJ 053 Custodia, traslado, recepción e incineración de drogas decomisadas | Organismo de Investigación Judicial | 8 horas |
| 32 | OIJ 113 Custodia, traslado y manejo de todas las personas que se encuentran detenidas | Organismo de Investigación Judicial | 8 horas |
| 33 | JCTR 002 Recepción de denuncias y ampliación de denuncia | Juzgados de Faltas y Contravenciones | 8 horas |
| 34 | MP 019 Trámite de Solicitud Allanamiento | Ministerio Público | 8 horas |
| 35 | MP 020 Trámite de solicitud de Anticipo Jurisdiccional de Prueba | Ministerio Público | 8 horas |
| 36 | JCTR 19 Causas próximas a prescribir | Juzgados de Faltas y Contravenciones | 8 horas |
| 37 | TJEDO 008 Atención de rebeldes | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 8 horas |
| 38 | JESPJ 002 Cese por descuento | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 8 horas |
| 39 | JESPJ 003 Capturas del Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles: órdenes de captura en ejecución de sentencia (REO REBELDE) | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 8 horas |
| 40 | JESPJ 005 Permiso Especial | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 8 horas |
| 41 | JESPJ 006 Medida Extraordinaria | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 8 horas |
| 42 | JTRA 003 Medidas Cautelares | Juzgados de Trabajo | 8 horas |
| 43 | APO 006 Gestionar el presupuesto y los costos | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 8 horas |
| 44 | PLA 025 Formulación del anteproyecto del presupuesto institucional | Dirección de Planificación | 12 horas |
| 45 | RJ 001 Emisión de certificaciones de antecedentes penales con fines jurisdiccionales | Registro Judicial | 12 horas |
| 46 | AR 003 Gestión de compras bienes y servicios (contratación administrativa) | Administraciones Regionales | 12 horas |
| 47 | TIJ 001 Procedimiento disciplinario | Tribunal de la Inspección Judicial | 12 horas |
| 48 | PROV 058 Caja chica | Departamento de Proveeduría | 12 horas |
| 49 | RJ 007 Emisión de certificaciones de pensiones alimentarias | Registro Judicial | 12 horas |
| 50 | JCON 010 Levantamiento de impedimentos de salida del país | Juzgado Concursal | 12 horas |
| 51 | TCA 007 Resolución de medidas cautelares Ante Causam | Tribunal Contencioso Administrativo | 12 horas |
| 52 | JPJUV 008 Medidas Cautelares y prórrogas de medidas cautelares | Juzgados Penales Juveniles | 12 horas |
| 53 | PROV 034 Abastecimiento combustible | Departamento de Proveeduría | 16 horas |
| 54 | DP 002 Atención de la Defensa Pública a personas en cualquier situación de privación de libertad con vencimiento de plazos | Defensa Pública | 24 horas |
| 55 | TPEN 004 Resolución de causas en la Sección Ordinaria | Tribunal Penal | 24 horas |
| 56 | MP 002 Ingreso y toma de denuncia | Ministerio Público | 24 horas |
| 57 | MP 008 Declaración de la Persona Imputada | Ministerio Público | 24 horas |
| 58 | MP 016 Gestión de Secuestros de Evidencia | Ministerio Público | 24 horas |
| 59 | JEDO 004 Solicitud de Allanamiento (de trámite urgente) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 24 horas |
| 60 | JEDO 005 Solicitud de anticipo jurisdiccional (de trámite urgente) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 24 horas |
| 61 | AR 018 Comunicaciones Judiciales | Administraciones Regionales | 24 horas |
| 62 | AG 001 Boletín Judicial | Departamento de Artes Gráficas | 24 horas |
| 63 | FICO 009 Gestión de Caja Chica | Departamento Financiero Contable | 24 horas |
| 64 | GH 007 Proceso de pago de salarios | Dirección de Gestión Humana | 24 horas |
| 65 | SGCSJ 001 Dar trámite a las gestiones a conocer por la Corte Plena, el Consejo Superior y la Secretaría General de la Corte | Secretaría General de la Corte | 24 horas |
| 66 | JTRA 007 Calificación de huelga | Juzgados de Trabajo | 24 horas |
| 67 | JTRA 009 Giros de dinero en procesos laborales | Juzgados de Trabajo | 24 horas |
| 68 | SIV 001 Recepción y resolución de recursos | Sala Constitucional | 24 horas |
| 69 | BAI 006 Gestionar los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 24 horas |
| 70 | DE 013 Otorgamiento de claves de acceso a sistemas de información | Dirección Ejecutiva | 24 horas |
| 71 | FICO 006 Gestión del trasiego de información del SDJ | Departamento Financiero Contable | 24 horas |
| 72 | JUNAFO 001 Gestión de pago de asignaciones a personas jubiladas y pensionadas | Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Poder Judicial | 24 horas |
| 73 | SRVGR 046 Trasiego de Correspondencia, expedientes, causas, evidencias y documentos varios | Departamento de Servicios Generales | 24 horas |
| 74 | OIJ 092 Atención de sitios de suceso | Organismo de Investigación Judicial | 24 horas |
| 75 | OIJ 104 Operación de todo el transporte institucional en las dependencias del OIJ | Organismo de Investigación Judicial | 24 horas |
| 76 | OIJ 157 Atención de situaciones de emergencia y desastres | Organismo de Investigación Judicial | 24 horas |
| 77 | JEDO 007 Captura por rebeldía | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 24 horas |
| 78 | TJEDO 007 Solicitudes en torno a medidas cautelares de emergencia | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 24 horas |
| 79 | OIJ 028 Estudios de Impresiones Necrolofoscópicas | Organismo de Investigación Judicial | 24 horas |
| 80 | MP 025 Recepción y Custodia de Evidencias | Ministerio Público | 24 horas |
| 81 | JEDO 002 Solicitud de medida cautelar (nuevo-cambio-prórroga) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 24 horas |
| 82 | JEDO 003 Solicitud de intervenciones telefónicas (vencimiento y urgentes) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 24 horas |
| 83 | DSS 002 Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 48 horas |
| 84 | OIJ 155 Gestión de las condiciones operativas del servicio de comunicaciones radiales | Organismo de Investigación Judicial | 48 horas |
| 85 | CTSERV 002 Atención de consultas | Contraloría de Servicios | 48 horas |
| 86 | OIJ 030 Investigación criminal | Organismo de Investigación Judicial | 48 horas |
| 87 | JFAM 003 Coordinación con el Registro Nacional de la Propiedad y Dirección Nacional de Migración y Extranjería | Juzgados de Familia | 48 horas |
| 88 | JTRAN 001 Gestión de trámite asuntos materia tránsito | Juzgados de Tránsito | 48 horas |
| 89 | JVD 002 Notificación de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | 48 horas |
| 90 | CACMFJ 001 Nombramiento de personas juzgadoras | Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional | 48 horas |
| 91 | GH 009 Administración de la seguridad del sistema SIGA DGH | Dirección de Gestión Humana | 48 horas |
| 92 | OAPVD 001 Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes en los procesos judiciales | Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | 48 horas |
| 93 | OIJ 020 Realización de Reseña policial | Organismo de Investigación Judicial | 48 horas |
| 94 | JCIV 015 Aseguramiento de bienes en procesos sucesorios | Juzgados Civiles | 48 horas |
| 95 | JCIV 016 Puesta en posesión de un bien posterior a un remate | Juzgados Civiles | 48 horas |
| 96 | JCON 009 Giros de dinero urgentes | Juzgado Concursal | 48 horas |
| 97 | JFAM 001 Juzgado de Familia, Niñez y Adolescencia (Medidas Cautelares y Salvaguardas) | Juzgados de Familia | 48 horas |
| 98 | JFAM 002 Apremios Corporal en segunda instancia | Juzgados de Familia | 48 horas |
| 99 | TJEDO 002 Anticipos (con características especiales) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 48 horas |
| 100 | TAJEDO 002 Prórrogas de prisión preventiva | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 48 horas |
| 101 | TAJEDO 005 Recurso de casación con persona privada de libertad | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 48 horas |
| 102 | AR 013 Sistema de Depósitos Judiciales | Administraciones Regionales | 48 horas |
| 103 | TJEDO 001 Solicitud tramitación JEDO (nuevo) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 48 horas |
| 104 | TAJEDO 004 Hábeas Corpus | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 72 horas |
| 105 | JCIV 014 Medidas cautelares de atención urgente | Juzgados Civiles | 72 horas |
| 106 | OIJ 114 Recepción de denuncias | Organismo de Investigación Judicial | 72 horas |
| 107 | TJEDO 003 Habeas corpus | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 72 horas |
| 108 | JPA 001 Solicitudes y entregas de apremios, giros de dinero, permisos y salidas del país, libertades y beneficios | Juzgados de Pensiones Alimentarias | 1 semana |
| 109 | JCON 004 Medidas cautelares | Juzgado Concursal | 1 semana |
| 110 | TAJEDO 001 Solicitud de tramitación JEDO | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 1 semana |
| 111 | JVD 001 Solicitud de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | 1 semana |
| 112 | OIJ 008 Autopsia médico legal e identificación de personas | Organismo de Investigación Judicial | 1 semana |
| 113 | JAGR 025 Medidas cautelares de trámite urgente | Juzgados Agrarios | 1 semana |
| 114 | TAJEDO 003 Recursos con persona privada de libertad (depende de vencimiento de prisión, próximo a vencer) | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 1 semana |
| 115 | AG 002 Producción formularios impresos y otros insumos para todas las oficinas judiciales | Departamento de Artes Gráficas | 2 semanas |
| 116 | AR 017 Recepción de documentos | Administraciones Regionales | 2 semanas |
| 117 | APO 010 Gestionar los proveedores | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 2 semanas |
| 118 | OIJ 084 Peritajes Forenses | Organismo de Investigación Judicial | 2 semanas |
| 119 | MP 022 Trámite al Aviso de Incumplimiento de Medidas Cautelares | Ministerio Público | 2 semanas |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

## Listado de procesos críticos según RPO

| **N°** | **Nombre del proceso** | **Oficina a la que pertenece** | **RPO** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | OIJ 020 Realización de Reseña policial | Organismo de Investigación Judicial | 0 segundos |
| 2 | CJIC 001 Intercepción de Comunicaciones Telefónicas | Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones | 1 minuto |
| 3 | SRVGR 008 Atención de emergencia fuera de horas hábiles | Departamento de Servicios Generales | 5 minutos |
| 4 | ARCH 010 Atención al público para casos urgentes | Archivo Judicial | 15 minutos |
| 5 | GH 007 Proceso de pago de salarios | Dirección de Gestión Humana | 15 minutos |
| 6 | OIJ 084 Peritajes Forenses | Organismo de Investigación Judicial | 15 minutos |
| 7 | AR 007 Mantenimiento y reparaciones | Administraciones Regionales | 30 minutos |
| 8 | PCO 001 Comunicados de Emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | 1 hora |
| 9 | PCO 005 Atención de periodistas | Departamento de Prensa y Comunicación | 1 hora |
| 10 | SEG 001 Continuidad operativa de los sistemas de seguridad electrónica del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | 1 hora |
| 11 | SRVGR 021 Limpieza de áreas afectadas por inundaciones | Departamento de Servicios Generales | 1 hora |
| 12 | SRVGR 034 Asignación de transporte para el traslado de funcionarios judiciales | Departamento de Servicios Generales | 1 hora |
| 13 | PROV 058 Caja chica | Departamento de Proveeduría | 1 hora |
| 14 | TCA 007 Resolución de medidas cautelares Ante Causam | Tribunal Contencioso Administrativo | 1 hora |
| 15 | DSS 005 Gestionar los servicios de seguridad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 2 horas |
| 16 | SGCSJ 001 Dar trámite a las gestiones a conocer por la Corte Plena, el Consejo Superior y la Secretaría General de la Corte | Secretaría General de la Corte | 2 horas |
| 17 | OIJ 028 Estudios de Impresiones Necrolofoscópicas | Organismo de Investigación Judicial | 2 horas |
| 18 | TJEDO 008 Atención de rebeldes | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 3 horas |
| 19 | TJEDO 003 Habeas corpus | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 3 horas |
| 20 | DP 002 Atención de la Defensa Pública a personas en cualquier situación de privación de libertad con vencimiento de plazos | Defensa Pública | 4 horas |
| 21 | MP 021 Trámite de solicitud de Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes del proceso | Ministerio Público | 4 horas |
| 22 | JNOT 001 Proceso disciplinario notarial | Juzgado Notarial | 4 horas |
| 23 | SRVGR 043 Restablecimiento de servicios básicos | Departamento de Servicios Generales | 4 horas |
| 24 | OIJ 124 Atención de eventos de crisis mayores | Organismo de Investigación Judicial | 4 horas |
| 25 | PCO 002 Campañas de comunicación de emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | 4 horas |
| 26 | OIJ 053 Custodia, traslado, recepción e incineración de drogas decomisadas | Organismo de Investigación Judicial | 4 horas |
| 27 | OIJ 113 Custodia, traslado y manejo de todas las personas que se encuentran detenidas | Organismo de Investigación Judicial | 4 horas |
| 28 | MP 002 Ingreso y toma de denuncia | Ministerio Público | 4 horas |
| 29 | MP 008 Declaración de la Persona Imputada | Ministerio Público | 4 horas |
| 30 | MP 016 Gestión de Secuestros de Evidencia | Ministerio Público | 4 horas |
| 31 | MP 019 Trámite de Solicitud Allanamiento | Ministerio Público | 4 horas |
| 32 | MP 020 Trámite de solicitud de Anticipo Jurisdiccional de Prueba | Ministerio Público | 4 horas |
| 33 | JEDO 004 Solicitud de Allanamiento (de trámite urgente) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 4 horas |
| 34 | JEDO 005 Solicitud de anticipo jurisdiccional (de trámite urgente) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 4 horas |
| 35 | AR 018 Comunicaciones Judiciales | Administraciones Regionales | 4 horas |
| 36 | AG 001 Boletín Judicial | Departamento de Artes Gráficas | 4 horas |
| 37 | CTSERV 002 Atención de consultas | Contraloría de Servicios | 4 horas |
| 38 | OIJ 030 Investigación criminal | Organismo de Investigación Judicial | 4 horas |
| 39 | JPJUV 008 Medidas Cautelares y prórrogas de medidas cautelares | Juzgados Penales Juveniles | 4 horas |
| 40 | JEDO 007 Captura por rebeldía | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 4 horas |
| 41 | TJEDO 007 Solicitudes en torno a medidas cautelares de emergencia | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 4 horas |
| 42 | JVD 002 Notificación de medidas de protección en materia de Violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | 4 horas |
| 43 | JEDO 002 Solicitud de medida cautelar (nuevo-cambio-prórroga) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 4 horas |
| 44 | JEDO 003 Solicitud de intervenciones telefónicas (vencimiento y urgentes) | Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 4 horas |
| 45 | TJEDO 002 Anticipos (con características especiales) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 4 horas |
| 46 | TJEDO 001 Solicitud tramitación JEDO (nuevo) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 4 horas |
| 47 | JVD 001 Solicitud de medidas de protección en Juzgados de Violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | 4 horas |
| 48 | MP 022 Trámite al Aviso de Incumplimiento de Medidas Cautelares | Ministerio Público | 4 horas |
| 49 | AR 010 Servicio de seguridad | Administraciones Regionales | 8 horas |
| 50 | JPJUV 003 Solicitudes de trámite urgente | Juzgados Penales Juveniles | 8 horas |
| 51 | JCTR 018 Medidas cautelares | Juzgados de Faltas y Contravenciones | 8 horas |
| 52 | JCTR 002 Recepción de denuncias y ampliación de denuncia | Juzgados de Faltas y Contravenciones | 8 horas |
| 53 | JCTR 19 Causas próximas a prescribir | Juzgados de Faltas y Contravenciones | 8 horas |
| 54 | JTRA 003 Medidas Cautelares | Juzgados de Trabajo | 8 horas |
| 55 | APO 006 Gestionar el presupuesto y los costos | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 8 horas |
| 56 | FICO 009 Gestión de Caja Chica | Departamento Financiero Contable | 8 horas |
| 57 | TIJ 001 Procedimiento disciplinario | Tribunal de la Inspección Judicial | 8 horas |
| 58 | PROV 034 Abastecimiento combustible | Departamento de Proveeduría | 8 horas |
| 59 | JCON 010 Levantamiento de impedimentos de salida del país | Juzgado Concursal | 8 horas |
| 60 | JTRA 007 Calificación de huelga | Juzgados de Trabajo | 8 horas |
| 61 | JTRA 009 Giros de dinero en procesos laborales | Juzgados de Trabajo | 8 horas |
| 62 | DE 013 Otorgamiento de claves de acceso a sistemas de información | Dirección Ejecutiva | 8 horas |
| 63 | FICO 006 Gestión del trasiego de información del SDJ | Departamento Financiero Contable | 8 horas |
| 64 | OIJ 092 Atención de sitios de suceso | Organismo de Investigación Judicial | 8 horas |
| 65 | OIJ 157 Atención de situaciones de emergencia y desastres | Organismo de Investigación Judicial | 8 horas |
| 66 | JCIV 014 Medidas cautelares de atención urgente | Juzgados de Civil I instancia | 8 horas |
| 67 | DSS 004 Gestionar la continuidad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 24 horas |
| 68 | DSS 002 Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 24 horas |
| 69 | OIJ 058 Continuidad operativa de los sistemas informáticos | Organismo de Investigación Judicial | 24 horas |
| 70 | TPEN 003 Resolución de causas en la Sección de Flagrancia | Tribunal Penal | 24 horas |
| 71 | JPEN 001 Etapas preparatoria e intermedia del proceso penal | Juzgados Penales | 24 horas |
| 72 | PLA 025 Formulación del anteproyecto del presupuesto institucional | Dirección de Planificación | 24 horas |
| 73 | TPEN 004 Resolución de causas en la Sección Ordinaria | Tribunal Penal | 24 horas |
| 74 | JESPJ 002 Cese por descuento | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 24 horas |
| 75 | JESPJ 003 Capturas del Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles: órdenes de captura en ejecución de sentencia (REO REBELDE) | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 24 horas |
| 76 | JESPJ 005 Permiso Especial | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 24 horas |
| 77 | JESPJ 006 Medida Extraordinaria | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 24 horas |
| 78 | AR 003 Gestión de compras bienes y servicios (contratación administrativa) | Administraciones Regionales | 24 horas |
| 79 | SIV 001 Recepción y resolución de recursos | Sala Constitucional | 24 horas |
| 80 | OIJ 104 Operación de todo el transporte institucional en las dependencias del OIJ | Organismo de Investigación Judicial | 24 horas |
| 81 | JFAM 003 Coordinación con el Registro Nacional de la Propiedad y Dirección Nacional de Migración y Extranjería | Juzgados deFamilia | 24 horas |
| 82 | JTRAN 001 Gestión de trámite asuntos Juzgados de tránsito | Juzgados de Tránsito | 24 horas |
| 83 | JFAM 001 Juzgado de Familia, Niñez y Adolescencia (Medidas Cautelares y Salvaguardas) | Juzgados deFamilia | 24 horas |
| 84 | JFAM 002 Apremios Corporal en segunda instancia | Juzgados deFamilia | 24 horas |
| 85 | JPA 001 Solicitudes y entregas de apremios, giros de dinero, permisos y salidas del país, libertades y beneficios | Juzgados de Pensiones Alimentarias | 24 horas |
| 86 | JCON 004 Medidas cautelares | Juzgado Concursal | 24 horas |
| 87 | AR 013 Sistema de Depósitos Judiciales | Administraciones Regionales | 24 horas |
| 88 | TAJEDO 001 Solicitud de tramitación JEDO | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 24 horas |
| 89 | JAGR 025 Medidas cautelares de trámite urgente | Juzgados Agrarios | 24 horas |
| 90 | JCIV 015 Aseguramiento de bienes en procesos sucesorios | Juzgados de Civil I instancia | 48 horas |
| 91 | JCIV 016 Puesta en posesión de un bien posterior a un remate | Juzgados de Civil I instancia | 48 horas |
| 92 | TAJEDO 002 Prórrogas de prisión preventiva | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 48 horas |
| 93 | TAJEDO 005 Recurso de casación con persona privada de libertad | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 48 horas |
| 94 | OIJ 114 Recepción de denuncias | Organismo de Investigación Judicial | 48 horas |
| 95 | AR 009 Servicio de transportes | Administraciones Regionales | 72 horas |
| 96 | TAJEDO 004 Hábeas Corpus | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 72 horas |
| 97 | MP 025 Recepción y Custodia de Evidencias | Ministerio Público | 72 horas |
| 98 | GH 009 Administración de la seguridad del sistema SIGA DGH | Dirección de Gestión Humana | 72 horas |
| 99 | OAPVD 001 Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes en los procesos judiciales | Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | 72 horas |
| 100 | SEG 002 Seguridad humana y física del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | 1 semana |
| 101 | RJ 008 Consulta de impedimentos de salida del país | Registro Judicial | 1 semana |
| 102 | RJ 001 Emisión de certificaciones de antecedentes penales con fines jurisdiccionales | Registro Judicial | 1 semana |
| 103 | RJ 001-01 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para instituciones externas | Registro Judicial | 1 semana |
| 104 | RJ 001-02 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para fines laborales | Registro Judicial | 1 semana |
| 105 | RJ 001-03 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para trámites internacionales | Registro Judicial | 1 semana |
| 106 | RJ 007 Emisión de certificaciones de pensiones alimentarias | Registro Judicial | 1 semana |
| 107 | CACMFJ 001 Nombramiento de personas juzgadoras | Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional | 1 semana |
| 108 | JCON 009 Giros de dinero urgentes | Juzgado Concursal | 1 semana |
| 109 | AR 017 Recepción de documentos | Administraciones Regionales | 1 semana |
| 110 | OIJ 155 Gestión de las condiciones operativas del servicio de comunicaciones radiales | Organismo de Investigación Judicial | 2 semanas |
| 111 | AG 002 Producción formularios impresos y otros insumos para todas las oficinas judiciales | Departamento de Artes Gráficas | 2 semanas |
| 112 | JUNAFO 001 Gestión de pago de asignaciones a personas jubiladas y pensionadas | Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Poder Judicial | 2 semanas |
| 113 | TAJEDO 003 Recursos con persona privada de libertad (depende de vencimiento de prisión, próximo a vencer) | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | 2 semanas |
| 114 | OIJ 008 Autopsia médico legal e identificación de personas | Organismo de Investigación Judicial | 4 semanas |
| 115 | SRVGR 046 Trasiego de Correspondencia, expedientes, causas, evidencias y documentos varios | Departamento de Servicios Generales | 4 semanas |
| 116 | JEP 002 Modificación de pena o cumplimiento | Juzgados de Ejecución de la Pena | 3 meses |
| 117 | BAI 007 Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | N/A |
| 118 | BAI 006 Gestionar los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | N/A |
| 119 | APO 010 Gestionar los proveedores | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | N/A |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

## Listado de sistemas y plataformas tecnológicas por proceso crítico

| **N°** | **Nombre del proceso** | **Oficina a la que pertenece** | **Sistemas de información y/o plataformas tecnológicas** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | ARCH 010 Atención al público para casos urgentes | Archivo Judicial | Correo electrónico Intranet Judicial Sistema SISAJUD Red Institucional  Configuración de equipos (escáner e impresora) |
|  |
| 2 | AR 007 Mantenimiento y reparaciones | Administraciones Regionales | N/A |
| 3 | AR 009 Servicio de transportes | Administraciones Regionales | N/A |
| 4 | AR 003 Gestión de compras bienes y servicios (contratación administrativa) | Administraciones Regionales | Sistema firmador e internet, SIGA PJ |
| 5 | AR 010 Servicio de seguridad | Administraciones Regionales | N/A |
| 6 | AR 013 Sistema de Depósitos Judiciales | Administraciones Regionales | BCR, internet, SDJ, correo electrónico |
| 7 | AR 017 Recepción de documentos | Administraciones Regionales | No se requiere, el proceso puede ser manual, ante un apagón tecnológico se debe instruir al Ministerio de Justicia para que proceda a colaborar con el traslado de la documentación física de los Centros Penales hacia las oficinas de Recepción de documentos (idealmente esta gestión debe formalizarse mediante el convenio que se gestiona con esta instancia y el PJ) |
| 8 | AR 018 Comunicaciones Judiciales | Administraciones Regionales | No es indispensable un sistema |
| 9 | AG 001 Boletín Judicial | Departamento de Artes Gráficas | Intranet (SAS) SIBO |
| 10 | AG 002 Producción formularios impresos y otros insumos para todas las oficinas judiciales | Departamento de Artes Gráficas | No se requiere de ninguna plataforma tecnológica para operar estos equipos |
| 11 | CACMFJ 001 Nombramiento de personas juzgadoras | Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional | Acceso a la generación del reporte de elegibilidad de Carrera Judicial Reporte de elegibilidad de Carrera Judicial Acceso a la página del Colegio de Abogados Acceso a red institucional VPN Intranet Sistema SIGA de la Dirección de Gestión Humana  Módulo PIN del SIGA Módulo de causas disciplinarias del SIGA |
| 12 | CTSERV 002 Atención de consultas | Contraloría de Servicios | Guía Integrada de Oficinas (GIO) Sistema de Depósitos Judicial (SDJ) Formulario de Microsoft Forms (Share Point) Buzones institucionales. Plantillas de respuesta a consultas. Consulta Ubicación Física de Servidores Judiciales. Sistema Issabel |
| 13 | DE 013 Otorgamiento de claves de acceso a sistemas de información | Dirección Ejecutiva | Internet, red o VPN, Sistema de Seguridad |
| 14 | FICO 006 Gestión del trasiego de información del SDJ | Departamento Financiero Contable | Escenario diferentes a falla total tecnológica: \* Sistema de Depósitos y Pagos Judiciales (SDJ) Web \* Sistema de Depósitos y Pagos Judiciales (SDJ) BCR \* Intranet Judicial \* Acceso a red  \* VPN  \* Acceso Sistemas SDJ   Escenario falla total tecnológica: \* Sistema de Depósitos y Pagos Judiciales (SDJ) BCR \* VPN |
| 15 | FICO 009 Gestión de Caja Chica | Departamento Financiero Contable | SIGA PJ, BCR Comercial, Tesoro Digital |
| 16 | GH 007 Proceso de pago de salarios | Dirección de Gestión Humana | Acceso a la red institucional (SIGA-GH) o a los respaldos de los reportes quincenales que fueron creados para tales efectos Acceso a los reportes principales para validaciones de datos masivos Acceso a Office para efectos de correo, Excel Validadores de los archivos de pago Acceso a Internet para la carga de deducciones y envío de los archivos correspondientes, carga de incapacidades y de los distintos archivos de pago en Tesoro Digital (pago quincenal, deducciones, retenciones cuenta cliente, SDJ) |
| 17 | GH 009 Administración de la seguridad del sistema SIGA DGH | Dirección de Gestión Humana | Sistema SIGAGH |
| 18 | TIJ 001 Procedimiento disciplinario | Tribunal de la Inspección Judicial | Escritorio Virtual  Sistema de Gestión de Despachos  Sistema de Itineraciones  Procesador de texto  Teams  SIGAO  Sistema de Notificaciones |
| 19 | JUNAFO 001 Gestión de pago de asignaciones a personas jubiladas y pensionadas | Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Poder Judicial | VPN, SIGA-FJP, M. Teams, M. Outlook, BCR Comercial. |
| 20 | PLA 025 Formulación del anteproyecto del presupuesto institucional | Dirección de Planificación | Acceso a internet Sistema de formulación presupuestaria SIGA-PJ Sistema de formulación presupuestaria del Ministerio de Hacienda |
| 21 | PCO 001 Comunicados de Emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | Acceso a Internet Acceso a redes sociales y WhatsApp |
| 22 | PCO 002 Campañas de comunicación de emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | Acceso a Internet Paquetes de diseño (Adobe Creative Cloud) Acceso a redes sociales Office (Power Point) |
| 23 | PCO 005 Atención de periodistas | Departamento de Prensa y Comunicación | Acceso a Internet Acceso a red de telefonía Acceso a redes sociales y WhatsApp |
| 24 | PROV 034 Abastecimiento combustible | Departamento de Proveeduría | Internet WhatsApp Teams SIGA Banco Nacional  Plataforma de Versatec BN-Flota |
| 25 | PROV 058 Caja chica | Departamento de Proveeduría | Teams, SIGAPJ, SICOP, Soladis, Plataforma del BCR, SICE |
| 26 | RJ 001 Emisión de certificaciones de antecedentes penales con fines jurisdiccionales | Registro Judicial | Sistema de Administración y Control Electrónico de Juzgamientos (SACEJ), Internet, correo electrónico |
| 27 | RJ 001-01 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para instituciones externas | Registro Judicial | Sistema de Administración y Control Electrónico de Juzgamientos (SACEJ) |
| 28 | RJ 001-02 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para fines laborales | Registro Judicial | Sistema de Administración y Control Electrónico de Juzgamientos (SACEJ) |
| 29 | RJ 001-03 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para trámites internacionales | Registro Judicial | Sistema de Administración y Control Electrónico de Juzgamientos (SACEJ) |
| 30 | RJ 007 Emisión de certificaciones de pensiones alimentarias | Registro Judicial | Sistema de Pensión Alimentaria y Penal (SOAP) |
| 31 | RJ 008 Consulta de impedimentos de salida del país | Registro Judicial | Sistema de Obligados Alimentarios y Penal (SOAP) |
| 32 | SGCSJ 001 Dar trámite a las gestiones a conocer por la Corte Plena, el Consejo Superior y la Secretaría General de la Corte | Secretaría General de la Corte | SICE, Escritorio Virtual, SIMAS, Gestión en línea, PIN, NEXUS, SAS, SEDIN, Sistema de seguridad, Sistema de votación, Share point, firma digital. |
| 33 | SEG 001 Continuidad operativa de los sistemas de seguridad electrónica del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | Correo Electrónico, Video Xpert, RBH - Axion V. Honey Well, Red Institucional |
| 34 | SEG 002 Seguridad humana y física del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | Correo Electrónico |
| 35 | SRVGR 008 Atención de emergencia fuera de horas hábiles | Departamento de Servicios Generales | N/A |
| 36 | SRVGR 021 Limpieza de áreas afectadas por inundaciones | Departamento de Servicios Generales | N/A |
| 37 | SRVGR 034 Asignación de transporte para el traslado de funcionarios judiciales | Departamento de Servicios Generales | Servicio telefónico, Correo electrónico, acceso red institucional. |
| 38 | SRVGR 043 Restablecimiento de servicios básicos | Departamento de Servicios Generales | Sistema de ordenes de trabajo SIRED ó llamada telefónica a la secretaria SIM, sistema de Bodega para entrega de materiales BMS |
| 39 | SRVGR 046 Trasiego de Correspondencia, expedientes, causas, evidencias y documentos varios | Departamento de Servicios Generales | SIGA, SICOVE, además de word, excel |
| 40 | DP 002 Atención de la Defensa Pública a personas en cualquier situación de privación de libertad con vencimiento de plazos | Defensa Pública | Ninguno |
| 41 | OAPVD 001 Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes en los procesos judiciales | Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | Escritorio Virtual SICOVE SICE Correo electrónico Red interna del Poder Judicial TEAMS Sistema de Gestión |
| 42 | OIJ 008 Autopsia médico legal e identificación de personas | Organismo de Investigación Judicial | Para este procedimiento se requiere un método de comunicación directo con la morgue principal (telefónico, correo electrónico (internet) o en última instancia radio). No existe ninguna plataforma tecnológica mínima indispensable, sin embargo, se debe priorizar el restablecimiento del Sistema Automatizado de Patología Forense (SAPF) para agilizar el proceso de ingreso y trámite de los casos. |
| 43 | OIJ 020 Realización de Reseña policial | Organismo de Investigación Judicial | Sistema Expediente Criminal Único (ECU), Sistema Identificación Dactilar (AFIS). |
| 44 | OIJ 028 Estudios de Impresiones Necrolofoscópicas | Organismo de Investigación Judicial | Sistema Automatizado de Identificación Lofoscópica (AFIS) Sistema Expediente Criminal Única (ECU) |
| 45 | OIJ 030 Investigación criminal | Organismo de Investigación Judicial | ECU. PIP. ARCHIVO CRIMINAL. FUENTES ABIERTAS. REGISTRO CIVIL. MIGRACIÓN. INTERPOL. |
| 46 | OIJ 053 Custodia, traslado, recepción e incineración de drogas decomisadas | Organismo de Investigación Judicial | SICOD ECU |
| 47 | OIJ 058 Continuidad operativa de los sistemas informáticos | Organismo de Investigación Judicial | VmWare Sistemas Operativos  Software de base de datos Xming, Putty  Navegadores  Correo electrónico  Internet |
| 48 | OIJ 084 Peritajes Forenses | Organismo de Investigación Judicial | • Sistema automatizado del Departamento de Ciencias Forenses (SADCF) • Gestor Documental • Sistemas electrónicos de acceso  • Sistemas de alarmas, seguridad y control de acceso a bodegas |
| 49 | OIJ 092 Atención de sitios de suceso | Organismo de Investigación Judicial | Registro Civil.  ECU. |
| 50 | OIJ 104 Operación de todo el transporte institucional en las dependencias del OIJ | Organismo de Investigación Judicial | SICOVE  Correo electrónico SARIM |
| 51 | OIJ 113 Custodia, traslado y manejo de todas las personas que se encuentran detenidas | Organismo de Investigación Judicial | Expediente Criminal Único Acceso a la nube (Internet) |
| 52 | OIJ 114 Recepción de denuncias | Organismo de Investigación Judicial | Sistema de Contingencia que es un PDF modificable. |
| 53 | OIJ 124 Atención de eventos de crisis mayores | Organismo de Investigación Judicial | ECU, PIP, correo, fuentes abiertas, comunicaciones radiales, telefónicas y de internet. |
| 54 | OIJ 155 Gestión de las condiciones operativas del servicio de comunicaciones radiales | Organismo de Investigación Judicial | Sistema troncalizado P25, 3 PC portátiles como mínimo con Office y Sistema 9-1-1. Correo institucional ideal. |
| 55 | OIJ 157 Atención de situaciones de emergencia y desastres | Organismo de Investigación Judicial | Registro Civil.  ECU. |
| 56 | MP 002 Ingreso y toma de denuncia | Ministerio Público | Gestión, SSC, Escritorio virtual, o lo que esté habilitado en la Fiscalía respectiva |
| 57 | MP 008 Declaración de la Persona Imputada | Ministerio Público | Sistema de Gestión, SSCS, escritorio virtual o el que tenga la oficina o despacho afectado |
| 58 | MP 016 Gestión de Secuestros de Evidencia | Ministerio Público | Sistema que esté operando en el lugar afectado (Escritorio Virtual, SSCS, Sistema de Gestión, etc) |
| 59 | MP 019 Trámite de Solicitud Allanamiento | Ministerio Público | El sistema electrónico que se utilice en los despachos  ECU |
| 60 | MP 020 Trámite de solicitud de Anticipo Jurisdiccional de Prueba | Ministerio Público | Sistema electrónico que se utiliza en la oficina |
| 61 | MP 021 Trámite de solicitud de Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes del proceso | Ministerio Público | El sistema electrónico que utilice la oficina |
| 62 | MP 022 Trámite al Aviso de Incumplimiento de Medidas Cautelares | Ministerio Público | SSC, GESTION. |
| 63 | MP 025 Recepción y Custodia de Evidencias | Ministerio Público | SSC Y GESTION |
| 64 | JAGR 025 Medidas cautelares de trámite urgente | Juzgados Agrarios | Escritorio virtual, SIAG-PJ, correo electrónico, office, PJ Editor. |
| 65 | JCIV 014 Medidas cautelares de atención urgente | Juzgados Civiles | Internet, SIGAO, agenda Cronos, One Drive, teléfono, MS Teams, acceso a red institucional, SDJ, correo electrónico, escritorio virtual. |
| 66 | JCIV 015 Aseguramiento de bienes en procesos sucesorios | Juzgados Civiles | El acto se hace manual y posteriormente se sube al sistema de escritorio virtual del expediente respectivo, pero para realizar el acto no se requiere |
| 67 | JCIV 016 Puesta en posesión de un bien posterior a un remate | Juzgados Civiles | Internet, escritorio virtual, red institucional, plataforma del Registro Nacional |
| 68 | CJIC 001 Intercepción de Comunicaciones Telefónicas | Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones | Sistema de interceptación y acceso a la red interna del CJIC. |
| 69 | JCON 004 Medidas cautelares | Juzgado Concursal | Escritorio Virtual, Microsoft Teams, correo electrónico, agenda cronos, grabador de audiencia y procesador de texto. |
| 70 | JCON 009 Giros de dinero urgentes | Juzgado Concursal | Sistema de Depósitos Judiciales, Escritorio Virtual, Correo Electrónico, Procesador de texto. |
| 71 | JCON 010 Levantamiento de impedimentos de salida del país | Juzgado Concursal | Escritorio Virtual, Sistema de Obligados Alimentarios y Penal, correo electrónico y procesador de textos. |
| 72 | TCA 007 Resolución de medidas cautelares Ante Causam | Tribunal Contencioso Administrativo | Conexión a internet o un fax Editor de texto Conexión a una impresora Sistema de escritorio virtual, en los casos en que el evento sucede después de ingresado el expediente. |
| 73 | JCTR 002 Recepción de denuncias y ampliación de denuncia | Juzgados de Faltas y Contravenciones | No aplica |
| 74 | JCTR 018 Medidas cautelares | Juzgados de Faltas y Contravenciones | No aplica |
| 75 | JCTR 19 Causas próximas a prescribir | Juzgados de Faltas y Contravenciones | SIGAO para la grabación de juicio (o cualquier otra aplicación que permita grabar el juicio), el escritorio virtual |
| 76 | JEP 002 Modificación de pena o cumplimiento | Juzgados de Ejecución de la Pena | Conexión a Internet  SIAP (IGNIS, Sistema de Adaptación Social)  Escritorio Virtual  Correo electrónico  WhatsApp |
| 77 | JFAM 001 Juzgado de Familia, Niñez y Adolescencia (Medidas Cautelares y Salvaguardas) | Juzgados de Familia | SOAP  SREM Tribunal Supremo de Elecciones Escritorio virtual SDJ |
| 78 | JFAM 002 Apremios Corporal en segunda instancia | Juzgados de Familia | SOAP  SREM Tribunal Supremo de Elecciones Escritorio virtual SDJ |
| 79 | JFAM 003 Coordinación con el Registro Nacional de la Propiedad y Dirección Nacional de Migración y Extranjería | Juzgados de Familia | SOAP  SREM Tribunal Supremo de Elecciones Escritorio virtual SDJ |
| 80 | JEDO 002 Solicitud de medida cautelar (nuevo-cambio-prórroga) | Juzgado Especializado de Delincuencia Organizada | N/A |
| 81 | JEDO 003 Solicitud de intervenciones telefónicas (vencimiento y urgentes) | Juzgado Especializado de Delincuencia Organizada | N/A |
| 82 | JEDO 004 Solicitud de Allanamiento (de trámite urgente) | Juzgado Especializado de Delincuencia Organizada | N/A |
| 83 | JEDO 005 Solicitud de anticipo jurisdiccional (de trámite urgente) | Juzgado Especializado de Delincuencia Organizada | N/A |
| 84 | JEDO 007 Captura por rebeldía | Juzgado Especializado de Delincuencia Organizada | N/A |
| 85 | TJEDO 001 Solicitud tramitación JEDO (nuevo) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Sistema de Gestión y Escritorio Virtual. SIGAO. Correo electrónico. Microsoft TEAMS. Sistema de Videoconferencias. Procesadores de texto. |
| 86 | TJEDO 002 Anticipos (con características especiales) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Sistema de Gestión y Escritorio Virtual. SIGAO. Correo electrónico. Microsoft TEAMS. Sistema de videoconferencias. Procesadores de texto. |
| 87 | TJEDO 003 Habeas corpus | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Sistema de Gestión y Escritorio Virtual. Correo electrónico. Procesadores de texto. |
| 88 | TJEDO 007 Solicitudes en torno a medidas cautelares de emergencia | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Sistema de gestión y escritorio virtual. SIGAO. Correo electrónico. Microsoft Teams. Sistema de videoconferencias. Procesadores de texto. |
| 89 | TJEDO 008 Atención de rebeldes | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Sistema de escritorio virtual y gestión. Correo electrónico. Procesadores de texto. |
| 90 | TAJEDO 001 Solicitud de tramitación JEDO | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | N/A |
| 91 | TAJEDO 002 Prórrogas de prisión preventiva | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | N/A |
| 92 | TAJEDO 003 Recursos con persona privada de libertad (depende de vencimiento de prisión, próximo a vencer) | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | N/A |
| 93 | TAJEDO 004 Hábeas Corpus | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | N/A |
| 94 | TAJEDO 005 Recurso de casación con persona privada de libertad | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | N/A |
| 95 | JESPJ 002 Cese por descuento | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | N/A |
| 96 | JESPJ 003 Capturas del Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles: órdenes de captura en ejecución de sentencia (REO REBELDE) | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | Sistema de Notificación o correo electrónico |
| 97 | JESPJ 005 Permiso Especial | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | Sistema de Notificación o correo electrónico Internet |
| 98 | JESPJ 006 Medida Extraordinaria | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | Sistema de Notificación o correo electrónico |
| 99 | JTRA 003 Medidas Cautelares | Juzgados de Trabajo | Escritorio virtual, SREM, licencia VPN, internet, correo electrónico. |
| 100 | JTRA 007 Calificación de huelga | Juzgados de Trabajo | Escritorio virtual, internet, correo electrónico, sistema de notificaciones, gestión en línea |
| 101 | JTRA 009 Giros de dinero en procesos laborales | Juzgados de Trabajo | SDJ, Escritorio virtual, internet, correo electrónico, sistema de notificaciones, gestión en línea, licencia VPN |
| 102 | JPEN 001 Etapas preparatoria e intermedia del proceso penal | Juzgados Penales I instancia | Sistema de Gestión  SACEJ  SOAP  Agenda Chronos  Escritorio Virtual  Correo electrónico  SIGAO  Sistema de Consulta de Evidencias  SDJ  SREM  Sistema de Itineraciones  Procesador de textos PJ Editor  MS Teams  GIO |
| 103 | TPEN 003 Resolución de causas en la Sección de Flagrancia | Tribunal Penal | Sistema de gestión  Escritorio Virtual  Correo Electrónico  MS Teams  SIGAO  SACEJ  SOAP  SDJ  PJ Editor |
| 104 | TPEN 004 Resolución de causas en la Sección Ordinaria | Tribunal Penal | Escritorio Virtual  Sistema de Gestión  SIGAO  SACEJ  SDJ  SOAP  MS Teams  Correo electrónico |
| 105 | JPJUV 003 Solicitudes de trámite urgente | Juzgados Penales Juveniles | Escritorio Virtual, acceso a la nube a Internet, correo electrónico, grabación en SIGAO, SDJ, Sistema de Itineraciones y el Sistema de Gestión. |
| 106 | JPJUV 008 Medidas Cautelares y prórrogas de medidas cautelares | Juzgados Penales Juveniles | Sistema de Itineraciones, Escritorio virtual o Sistema de Gestión en caso de despachos físicos, internet, correo electrónico, SIGAO. Teams o videoconferencia. |
| 107 | JPA 001 Solicitudes y entregas de apremios, giros de dinero, permisos y salidas del país, libertades y beneficios | Juzgados de Pensiones Alimentarias | Escritorio Virtual SDJ SOAP |
| 108 | SIV 001 Recepción y resolución de recursos | Sala Constitucional | Sistema de Gestión Judicial y/o Escritorio Virtual. Red institucional. Correo institucional. VPN y o VDI. |
| 109 | JTRAN 001 Gestión de trámite asuntos materia tránsito | Juzgados de Tránsito | Dependencia absoluta de los sistemas de Escritorio Virtual, SIAGPJ, Sistema de Gestión, Sistema de Cosevi, SREM, Acceso al Registro Público, Procesador de texto. |
| 110 | JVD 001 Solicitud de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | Ninguna para otorgar las medidas, pero se debe de dotar de los implementos descritos arriba. |
| 111 | JVD 002 Notificación de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | Sistema de Notificación y/o procesador de texto |
| 112 | JNOT 001 Proceso disciplinario notarial | Juzgado Notarial | Escritorio virtual, Sistema de Gestión, Chronos, MS Teams, correo electrónico, intineraciones, SDJ, Sistema de seguridad de gestión, Sistema de seguridad PJ, SIGMA, SIBO, SIGAO |
| 113 | DSS 004 Gestionar la continuidad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MS Teams, acceso a internet, Global Suite, VPN, SGT |
| 114 | DSS 005 Gestionar los servicios de seguridad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Acceso a la red, VPN, MS Teams, office 365, correo, acceso a herramienta de análisis de vulnerabilidades, Acceso a equipos perimetrales y/o de seguridad |
| 115 | APO 006 Gestionar el presupuesto y los costos | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | SIGA-PJ Correo SOLADIS SICE Acceso a Intranet VPN |
| 116 | DSS 002 Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Internet, Correo, Aranda, office 365, LAN, herramientas colaborativas |
| 117 | BAI 006 Gestionar los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Correo, Conexión a Internet, office 365 |
| 118 | BAI 007 Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Plataforma tecnológica requerida para instalar el cambio, VPN, correo, office 365, internet |
| 119 | APO 010 Gestionar los proveedores | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Acceso a SICOP, Internet, correo, SIGAPJ, acceso a Sharepoint, suscripción de office 365, VPN, SICE |

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

## Listado de dependencias de recursos humanos, materiales e información para cada proceso crítico

| **N°** | **Nombre del proceso** | **Oficina a la que pertenece** | **Recursos humanos** | **Recursos materiales** | **Información mínima indispensable** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ARCH 010 Atención al público para casos urgentes | Archivo Judicial | 1 Auxiliar administrativo o 1 Asistente Administrativo 1, según la localización del expediente | 1 computadora 1 fax 1 escáner 1 teléfono 1 impresora 1 sello de oficina 1 bolígrafo hojas de papel 1 espacio físico acceso a las instalaciones llaves para el ingreso 1 autorización especial de ingreso (boleta amarilla y carnet) | Solicitud del expediente, expediente judicial, NUE, remesa, archivo, ubicación física, nombre de partes procesales |
| 2 | AR 007 Mantenimiento y reparaciones | Administraciones Regionales | Técnico de mantenimiento, técnico contratista, acompañamiento técnico de Servicios Generales | Herramientas, materiales para la reparación, repuestos, equipo | Levantamiento de reportes para atender, requerimiento de materiales |
| 3 | AR 009 Servicio de transportes | Administraciones Regionales | Una persona con licencia al día por vehículo disponible | Combustible, vehículos | Inventario de cantidad de vehículos en buen estado y con permisos de circulación, licencias de conducir al día |
| 4 | AR 003 Gestión de compras bienes y servicios (contratación administrativa) | Administraciones Regionales | Responsable de caja chica, jefatura de Administración Regional, Coordinador de Unidad Administrativa | Efectivo, acceso a equipo portátil institucional (todos los programas y configuraciones requeridas), firma digital, formularios físicos y digitales | Reservas, contenido presupuestario disponible, saldo de cuentas bancarias, recibos o facturas de gastos ocasionales, cuentas bancarias para depósitos |
| 5 | AR 010 Servicio de seguridad | Administraciones Regionales | Dos personas Auxiliar de Seguridad por entrada | Medios de comunicación (radios de comunicación no funciona en todos los edificios o todas las áreas internas), armas, chalecos antibalas, Garret, equipo de seguridad | Reporte de situación, lista de contactos, roles de trabajo de Seguridad |
| 6 | AR 013 Sistema de Depósitos Judiciales | Administraciones Regionales | Técnico de autorizaciones (cajero) de los Juzgados Penal, J, Pensiones, técnico de AR y jefaturas | Formularios para autorizaciones, equipo portátil configurado con los sistemas, equipo de fax | La información necesaria para la carga y la descarga: autorizaciones, depósito |
| 7 | AR 017 Recepción de documentos | Administraciones Regionales | Una persona para RDD | Libro de actas, sello de recibido, lapiceros, papel, equipo portátil o de escritorio, formularios | La documentación debe venir rotulada según las directrices institucionales |
| 8 | AR 018 Comunicaciones Judiciales | Administraciones Regionales | Un notificador | Actas de notificación, citación, motocicletas u otros medios de transporte, actas físicas para diligenciar la respuesta | Acta de los despachos judiciales |
| 9 | AG 001 Boletín Judicial | Departamento de Artes Gráficas | Un técnico especializado 3 en diseño gráfico | Computadora portátil | Edictos enviados por la Dirección Ejecutiva |
| 10 | AG 002 Producción formularios impresos y otros insumos para todas las oficinas judiciales | Departamento de Artes Gráficas | 4 Técnicos Especializados 3 (Prensistas) 1 Técnico Especializado 1 (Encargado de multicopiado) 1 Técnico Especializado 2 (Guillotinista) | 1. Se requiere el funcionamiento de las prensas offset. 2. Los papeles y cartulinas. 3. La guillotina. 4. La multicopiadora. 5. Las tintas. | Requerimientos de formularios por parte de la Proveeduría y las oficinas judiciales |
| 11 | CACMFJ 001 Nombramiento de personas juzgadoras | Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional | Jefe Administrativo 4: Mariano Rodríguez Flores Técnica Supernumeraria, Alejandra Sánchez Leal | Listado de elegibles de Carrera Judicial (1) Línea telefónica (1) Computadora portátil personal (2) | Reporte de elegibilidad de la Carrera Judicial Módulo de causas disciplinarias del SIGA Declaración jurada |
| 12 | CTSERV 002 Atención de consultas | Contraloría de Servicios | Al menos una persona auxiliar de servicios en cada sede regional a nivel nacional | La guía telefónica de oficinas de forma impresa Los formularios físicos para toma de consultas (registros) El teléfono, las líneas telefónicas, WhatsApp Listado de los 64 servicios críticos listados por la Dirección Ejecutiva | Guía telefónica interna de las oficinas a cargo de cada sede, o eventualmente la Guía Integrada de Oficinas (GIO), ambas de forma impresa. Listado físico con los 64 servicios críticos establecidos por la Dirección Ejecutiva. Dato sobre las oficinas que están operando durante la contingencia |
| 13 | DE 013 Otorgamiento de claves de acceso a sistemas de información | Dirección Ejecutiva | Mínimo 2 personas deben tener los perfiles de Administrador, para poder otorgar los permisos. | Computadora | La información de las personas que requieren el acceso |
| 14 | FICO 006 Gestión del trasiego de información del SDJ | Departamento Financiero Contable | Escenario diferentes a falla total tecnológica: FICO:  Temas de ejecución de procesos: 1er Resp: Profesional I / 2do Resp: Profesional II / 3er Resp: Técnico administrativo  Temas de coordinación y comunicación: Jefatura Subproceso de Ingresos/ Jefatura Proceso Tesorería /Jefatura Departamento. Administraciones Regionales:  Temas de ejecución de procesos: Encargado del SDJ (Deberá valorar con esas oficinas) Temas de coordinación y comunicación: Administrador Regional (Deberá valorar con esas oficinas)  Escenario falla total tecnológica: Tecnología de Información: Profesional encargado SDJ Despachos Judiciales: Personal técnico / Coordinador / Juez. Administraciones Regionales:  Temas de ejecución de procesos: Encargado del SDJ  Temas de coordinación y comunicación: Administrador Regional  FICO: Temas de ejecución de procesos: 1er Resp: Profesional I / 2do Resp: Profesional II / 3er Resp: Técnico administrativo  Temas de coordinación y comunicación: Jefatura Subproceso de Ingresos/ Jefatura Proceso Tesorería /Jefatura Departamento. BCR: 1er Resp: por definir / 2do Resp: por definir | Escenarios diferentes a falla total tecnológica: \* Sistema de Depósitos y Pagos Judiciales (SDJ) \* Computadora portátil.  \* Acceso a red  \* VPN  \* Acceso Sistema SDJ   Escenario falla total tecnológica: \* Sistema de Depósitos y Pagos Judiciales (SDJ) En ausencia del SDJ  \* Expediente físico.  \* Papelería y suministros (lapiceros).  \* Formularios físicos para realizar movimientos en línea.  \* Computadora de escritorio o portátil del Banco de Costa Rica.  \* Matriz para generar el número verificador y número de autorización.  \* Reportes de los movimientos bancarios, partes y montos autorizados (desarrollo por parte del BCR) | Escenarios diferentes a falla total tecnológica: Información de los movimientos en expedientes del BCR Información de los movimientos en expedientes del Poder Judicial  Escenario falla total tecnológica: Reporte de los movimientos bancarios, partes y montos autorizados (en desarrollo por parte del BCR) Movimientos por aplicar en el BCR Matriz para generar el número de verificador del expediente |
| 15 | FICO 009 Gestión de Caja Chica | Departamento Financiero Contable | Técnico Administrativo  Coordinador de Caja Chica Coordinador de emisión de pagos Jefe Administrativo 4 Jefe de Tesorería | Una computadora, acceso a los sistemas, acceso al BCR Comercial y acceso a Tesoro Digital del MH | Nombre de beneficiario, cuenta cliente de beneficiario, Monto a Girar |
| 16 | GH 007 Proceso de pago de salarios | Dirección de Gestión Humana | Unidad de Pagos Salariales (1 Coordinador y 13 técnicos) Unidad de Deducciones (1 Coordinador y 4 técnicos) Jefatura Administración Salarial (1 Jefe Administrativo 4) Unidad Control de Procesos (1 Coordinación y 1 Profesional) Subdirección de Administración Humana (1 Subdirección) | 23 equipos institucionales con las especificaciones dadas por la DTI para un funcionamiento mínimo aceptable Acceso a la red institucional (SIGA-GH) o a los respaldos de los reportes quincenales que fueron creados para tales efectos Acceso a Office para efectos de correo, Excel Acceso a Internet para la carga de deducciones y envío de los archivos correspondientes, carga de incapacidades y de los distintos archivos de pago en Tesoro Digital (pago quincenal, deducciones, retenciones cuenta cliente, SDJ) | Respaldo de acciones de personal en sistema SIGA-GH (de 15 minutos antes del evento) Respaldo de planillas en sistema SIGA-GH (de la quincena anterior) Acceso a reportes para al menos, ejecutar validaciones masivas de información (Estructura Salarial, Planillas y Pago) Respaldo de deducciones quincenales (de 15 minutos antes del evento) Respaldo del archivo de incapacidades (de 15 minutos antes del evento) Respaldo de embargos y pensiones alimentarias (de 15 minutos antes del evento) Respaldo de pago en sistema SIGA-GH (de la quincena anterior) Respaldo de SINPE Pagos (de la quincena anterior) Respaldo de Reserva Presupuestaria anterior o si se puede generar, remisión de Excel con detalle para certificación manual Acceso a internet para importación de SINPE Pagos en Tesoro Digital o traslado de archivo vía correo electrónico; o de forma física Respaldo de Liquidación Presupuestaria anterior o si se puede generar, remisión de Excel con detalle para certificación manual Respaldo de archivos SINPE Deducciones, Retenciones y SDJ del pago anterior Acceso a internet para importación de SINPE Deducciones, Retenciones y SDJ en Tesoro Digital; o traslado de archivos vía correo electrónico; o de forma física |
| 17 | GH 009 Administración de la seguridad del sistema SIGA DGH | Dirección de Gestión Humana | 1 persona | 1 computadora | Listado de perfiles de acceso |
| 18 | TIJ 001 Procedimiento disciplinario | Tribunal de la Inspección Judicial | Un técnico manifestador  Un auxiliar administrativo  Un técnico de trámite  Un notificador  Un técnico de juicio  Un inspector instructor  Tres inspectores generales  Coordinadora Judicial  Secretaria | Un scanner Computadora  Impresora  Fax  Discos duro externo  Equipo de grabación de salas de juicio  Lapicero  Hojas  Sellos de recibido | Expediente disciplinario |
| 19 | JUNAFO 001 Gestión de pago de asignaciones a personas jubiladas y pensionadas | Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Poder Judicial | Profesional 1, Coordinadora, Jefatura, Subdirección/Dirección | Equipo de cómputo y firma digital. | Planilla de la quincena anterior, información de beneficios nuevos, información de fallecidos y exclusiones |
| 20 | PLA 025 Formulación del anteproyecto del presupuesto institucional | Dirección de Planificación | Jefe de Proceso Jefe de Subproceso Coordinador de Unidad Profesional 2 | Computador Teléfono impresora | Contar con los reportes de presupuesto generados del Sistema de formulación SIGA-PJ, por subpartida y por programa. |
| 21 | PCO 001 Comunicados de Emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | 1 Jefatura  1 Asesora legal 1 Profesional en comunicación o periodismo 1 Profesional redes sociales | Disponer de computadora Desponer de teléfono celular Fax Impresora | Información del evento y acciones inmediatas que tomará la institución para enfrentar la emergencia y restablecer el servicio. |
| 22 | PCO 002 Campañas de comunicación de emergencia | Departamento de Prensa y Comunicación | Una jefatura Asesora Legal Una persona profesional en comunicación Profesional en diseño gráfico Una persona auxiliar administrativa Personal de la Administración Regional respectiva | Computadora Impresora Fax Teléfono celular Papelería | Información oficial de las autoridades institucionales |
| 23 | PCO 005 Atención de periodistas | Departamento de Prensa y Comunicación | Una jefatura Asesora Legal Profesional en comunicación o periodismo Profesional encargado de redes sociales | Computadora Teléfono celular Impresora Fax | Acceso a información que soliciten los medios de comunicación sobre lo acontecido y sobre las acciones que está tomando la institución. Acceso a voceros institucionales |
| 24 | PROV 034 Abastecimiento combustible | Departamento de Proveeduría | Una persona manejo del medio de pago, una persona para el traslado de los recursos del Banco a la plataforma, una persona para la distribución de los recursos en la plataforma, una persona de Financiero que los traslade los recursos al banco | 4 Computadora portátil, 2 celulares, 1 datáfono por estación de servicio | Disponible en reservas Disponible en el Banco Nacional Disponibles en Versatec Información de los Vehículos |
| 25 | PROV 058 Caja chica | Departamento de Proveeduría | Un comprador, un encargado de compras y un coordinador. Dependiendo del monto de la compra es necesario una persona aprobadora como mínimo | Un vehículo, tarjeta de compra institucional, equipo de cómputo por recurso humano (computadora portátil, impresora, escáner, teléfonos, sellos, papel, libro de caja) | Formulario, autorizaciones, cotizaciones, consultas CCSS y Fodesaf |
| 26 | RJ 001 Emisión de certificaciones de antecedentes penales con fines jurisdiccionales | Registro Judicial | Tres Auxiliares Administrativos | 2 Computadoras | La base de datos del Sistema SACEJ |
| 27 | RJ 001-01 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para instituciones externas | Registro Judicial | 3 Auxiliares Administrativos | Computadora, modem y teléfono | La base de datos del Sistema SACEJ |
| 28 | RJ 001-02 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para fines laborales | Registro Judicial | 3 Auxiliares Administrativos | Computadora, modem, impresora, teléfono | La base de datos del Sistema SACEJ |
| 29 | RJ 001-03 Emisión de certificaciones de antecedentes penales para trámites internacionales | Registro Judicial | 1 Auxiliar Administrativo | Equipo de cómputo, modem, impresora, teléfono | La base de datos del Sistema SACEJ |
| 30 | RJ 007 Emisión de certificaciones de pensiones alimentarias | Registro Judicial | 2 Auxiliares Administrativos | Computadora, modem, impresora y teléfono | Emisión de certificación de pensión alimentaria |
| 31 | RJ 008 Consulta de impedimentos de salida del país | Registro Judicial | 3 Auxiliares Administrativos | Computadora, modem, teléfono | Base de datos del SOAP |
| 32 | SGCSJ 001 Dar trámite a las gestiones a conocer por la Corte Plena, el Consejo Superior y la Secretaría General de la Corte | Secretaría General de la Corte | 1 directora general 1 subdirector general 1 administradora 1 equipo de Consejo Superior (2 prosecretarios y 3 asistentes de prosecretario) 1 equipo de Corte Plena (1 prosecretario y 2 asistentes de prosecretario) 1 equipo de ejecución (1 prosecretario y 2 asistentes de prosecretario) 1 equipo de Plataforma (1 prosecretaria y 3 asistentes de prosecretario) Archivo (coordinadora y 1 técnico administrativo) 1 auxiliar de servicios generales 1 asistente de prosecretario de trámite internacional 1 técnico en comunicaciones judiciales 1 secretaria ejecutiva | Impresora, papel, computadoras, teléfonos, dispositivos de almacenamiento externo, sellos, escritorios, lapiceros, lápices, blocks para anotar, sillas, en general implementos de oficina y espacio físico adecuado, vehículo para notificaciones, equipo de grabación para las sesiones. | SICE (módulo de referencias, documentos relacionados, acceso a la lupa, seguimiento, módulo de consecutivos, módulo de firmas, módulo de administración, módulo de reportes) Escritorio Virtual (contextos 1823 y 1824, módulos: trámites, consultas, firmado, administración) SIMAS (módulo de suplentes) Gestión en línea (módulo de trámites, buzón de envío, historial procesal para borrar) PIN (módulos: oficios, consultas, variaciones, pre-registro horas extras) NEXUS (consultas) SAS (módulos de análisis, recopilación y supervisión para actas y circulares) SEDIN (Nuevo, Enviar a Publicar, Generar reporte) Sistema de seguridad (consultar usuario, activar, habilitar, asignar aplicaciones) Sistema de votación (módulos: sesión votación, agenda de votación)  SIGAO (grabar y guardar sesión) Share Point (documentos) Firma digital (para firmar documentos y validar) Itineraciones (bandeja de entrada, bandeja de salida, administración de usuarios) |
| 33 | SEG 001 Continuidad operativa de los sistemas de seguridad electrónica del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | 21 personas (Técnico Especializado 2, 3 y 6) 1 Jefatura | Sistemas de Video Vigilancia, Control de Acceso, Sistemas Electrónicos de Seguridad. | Las grabaciones de los sistemas de video vigilancia y control de accesos. |
| 34 | SEG 002 Seguridad humana y física del Poder Judicial | Departamento de Seguridad | 100 Auxiliares de Seguridad 5 Supervisores de Seguridad 3 Jefaturas, 1 coordinador operativo | Arma de Fuego, Esposas, Radio de Comunicación, Detectores manuales, máquina de rayos X, computadoras | Listado de contactos actualizada |
| 35 | SRVGR 008 Atención de emergencia fuera de horas hábiles | Departamento de Servicios Generales | Disponible en jefatura  Disponible del taller de electricidad o Disponible del taller de fontanería | Celular de disponibilidad Bodegas de materiales de la sección | Números de teléfono de disponibilidad Conocimiento técnico y de los edificios |
| 36 | SRVGR 021 Limpieza de áreas afectadas por inundaciones | Departamento de Servicios Generales | 10 compañeros Auxiliares de Servicios Generales 1, un coordinador | Escoba una por persona Mopas y palos de pisos, una por persona Botas un par por persona Uniformes, dos por persona Baldes uno por persona Guantes, 5 pares por personas  5 aspiradoras de agua  Paños, un Kilo  Desinfectante 10 galones Cloro 5 galones Bolsas de basura grandes 10 paquetes  Radio de comunicación 1 | N/A |
| 37 | SRVGR 034 Asignación de transporte para el traslado de funcionarios judiciales | Departamento de Servicios Generales | Jefatura de Sección, Coordinación de Unidad, Asistente administrativo, choferes. | Formulario F90, Para asignación de servicios de transporte manualmente. En caso de que exista red institucional y que sea el SICOVE el que presenta el fallo, se puede plantear el uso de un FORMS mediante el cual cada oficina pueda realizar la solicitud de transporte. | Atención telefónica a las solicitudes de transporte ya programadas, programación de solicitudes de transporte que sean estrictamente necesarias o prioritarias para el día siguiente lo anterior para brindar el servicio a las oficinas que lo requieran par la atención de la contingencia. |
| 38 | SRVGR 043 Restablecimiento de servicios básicos | Departamento de Servicios Generales | Secretaria Técnicos especializados Profesional | Herramienta  Experiencia Conocimiento de los edificios | Ubicación de la emergencia Descripción del problema Persona encargada en el sitio que reciba al personal técnico |
| 39 | SRVGR 046 Trasiego de Correspondencia, expedientes, causas, evidencias y documentos varios | Departamento de Servicios Generales | El recurso humano indispensable es como mínimo 6 personas, incluyendo un solo chofer 3 auxiliares Administrativos para confección de listados de correspondencia, expedientes y documentos , Un auxiliar Administrativo para que se ejecute el reparto, un auxiliar Administrativo para que se realice el reparto vehicular y el Auxiliar de Servicios Generales 3( chofer.) para que realice el traslado por medio de vehículo-. | Formula F29, Control de servicios y Mantenimiento de Vehículos y demás herramientas de uso diario normales en una oficina. | Realizar en equipo un planeamiento para la realización en conjunto de la confección y envío de correspondencia, causas y documentos que nos permita ejecutar y realizar los envíos en tiempo y forma. Por lo que necesitamos confeccionar y realizar un plan para que los compañeros que van en el vehículo puedan realizar la entrega y recibido lo antes posible, sin paralizar las funciones. |
| 40 | DP 002 Atención de la Defensa Pública a personas en cualquier situación de privación de libertad con vencimiento de plazos | Defensa Pública | Una o Dos personas Defensora mínimo, por oficina. | Papel y lapicero. | El requerimiento por parte del Despacho de la persona Defensora. |
| 41 | OAPVD 001 Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes en los procesos judiciales | Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | Al menos un binomio profesional por oficina Una persona técnica judicial en Sede Central Personal del área administrativa del área de pagos, área de talento humano, área de vehículos Conserje en Sede Central Auxiliar de seguridad en las sedes que corresponda Chofer Una persona profesional en el área de resoluciones Una persona coordinadora de Programa a nacional Jefatura o subjefatura | Formularios impresos Lapiceros Teléfono Una Computadora para cada recurso humano, excepto conserje y chofer Equipo multifuncional en las sedes en que exista Fax en las sedes en que exista Papel Un Vehículo en cada sede regional y dos en Sede Central Camión en Sede Central Grapas Grapadoras Sellos oficiales  Discos duros Pad de firmas | Hojas de respaldo de información del Programa de Protección Planes de continuidad impresos Lista impresa de contactos más usados Saldos en subpartidas (últimos cortes) Protocolo de abordaje del Programa de Protección Manual de procedimientos del Programa de Protección Manual de procedimientos del área de pagos Protocolo de ayudas económicas Libro de ingreso de casos del Programa de Protección (último número único de contingencia) Respaldo actualizado del libro del área de resoluciones (último número de resolución) Fórmula F90 |
| 42 | OIJ 008 Autopsia médico legal e identificación de personas | Organismo de Investigación Judicial | Equipo básico de trabajo: un coordinador general (jefe de Sección), un coordinador de equipo (un médico forense), dos médicos forenses para trabajo de valoración, un administrativo, un auxiliar de morgue y un técnico disector.  Equipo ampliado de trabajo: un coordinador general (jefe de Sección), un coordinador de equipos (médico forense), un coordinador de valoraciones antemortem (administrativo), un coordinador de valoraciones post mortem (médico forense) y un coordinador de identificaciones (médico forense). En cada equipo se incluirá la cantidad de personal administrativo, médico y especializado que se requiera según las características del evento.  Debe existir la posibilidad de refuerzo de los equipos por personal adicional del Departamento de Medicina Legal destacado en otras Secciones y Unidades Médico Legales, según los parámetros de valoración de eventos antes definidos. | Según la localización del evento, tiempo de trabajo estimado, infraestructura disponible, cantidad de personal disponible y el número estimado de personas fallecidas puede variar los requerimientos mínimos indispensables.  • En infraestructura: En ausencia de instalaciones forenses (morgue principal de San Joaquín y las URPF de Liberia y San Carlos, como mínimo se requiere la habilitación del Centro de Atención Forense (CAF) que permite realizar autopsias in situ e inspecciones forenses. Este sistema no permite la realización de autopsias completas o que requieran estudios especializados como rayos X y UCII. Adicional al CAF se debe valorar la habilitación en orden de importancia de la morgue principal en San Joaquín de Flores, la URPF San Carlos y en última instancia de la URPF Liberia, siempre tomando en consideración los parámetros antes definidos. • Todos los suministros incluidos en el listado de suministros DML-SPF-P25-R01 Solicitud de Suministros V1 la cual incluye los artículos necesarios para embalaje, equipo de disección, equipo de protección (EPP), histología, lavandería, limpieza, manejo de cadáveres, oficina, papelería de autopsia, reactivos, uso general.  • Certificados de defunción físicos proporcionados por el Tribunal Supremo de Elecciones. • Formularios digitales: Todos los formularios incluidos en la carpeta denominada “Respaldo emergencias Patología Forense” ubicado en el disco externo de respaldo de la Jefatura de Patología Forense, PJ 584296 | Los borradores de los formularios para atención de casos listados en el punto 10 de este formulario. |
| 43 | OIJ 020 Realización de Reseña policial | Organismo de Investigación Judicial | Dos personas operadoras (técnico en archivo criminal) para realizar la toma de la reseña policial, este recurso debe estar disponible 24/7. | Los formularios F-95 (Reseña Policial), F-188 (registro de detención), F-191 (tarjeta decadactilar), F-202 (tarjeta palmar), cámara fotográfica con su respectiva memoria, equipo portátil para la toma de impresiones lofoscópicas (tinta, rodillo y plancha), tabla de registro y testigo métrico, lapicero, lápiz, espacio físico adecuado para realizar la reseña, ventilado y con iluminación. | Información suministrada por los Despachos Judiciales, Policía Judicial o Administrativa y de la Sección de Cárceles. Nombre de la persona a identificar, número y tipo de documento de identificación, despacho al que está a la orden, número de causa, delito y el nombre de la persona ofendida. (Formulario de Registro de Detención) |
| 44 | OIJ 028 Estudios de Impresiones Necrolofoscópicas | Organismo de Investigación Judicial | Tres personas peritos judiciales en lofoscopía. | Solicitud de Estudio de Huellas Formulario conteniendo las impresiones necrolofoscópicas (Pentadactilar F-129, Palmar F-202) Lamina de acetado conteniendo toda la información (huellas y datos) Lapicero, lápiz, lupas. | Número de Autopsia y Número Único |
| 45 | OIJ 030 Investigación criminal | Organismo de Investigación Judicial | Personal de Cárceles.  Personal de Transportes.  Autoridades Judiciales.  Personal de Medicina Legal.  Personal de Ciencias Forenses.  Personal del Archivo Criminal. | Vehículos.  Equipo policial.  Equipo de Protección personal.  Equipo criminalístico.  Celdas.  Equipo de cómputo.  Equipo de comunicación. | Origen del evento  Impacto que tiene en el momento  Requerimiento de personal y equipo necesario  Consultas |
| 46 | OIJ 053 Custodia, traslado, recepción e incineración de drogas decomisadas | Organismo de Investigación Judicial | Encargado de Bodega de Drogas disponible y jefatura Técnico en decomiso disponible Jefatura de Servicio en turno Departamento de Seguridad interna del Poder Judicial Jefatura de Oficina de Planes y Operaciones Jefatura de oficina que genera el decomiso Dirección General del Organismo de Investigación Judicial | Capacidad de almacenamiento de la Bodega de Drogas Vehículos para transporte de drogas o personal Combustible para unidades e incinerador Fluido eléctrico para equipo de grabación y sistemas de alarmas | Inventario de cantidades existentes en custodia Solicitud de dictamen criminalístico (F.083) Boleta Única de Cadena de Custodia (F.712) Formulario de recepción de casos |
| 47 | OIJ 058 Continuidad operativa de los sistemas informáticos | Organismo de Investigación Judicial | Personal de Desarrollo de Sistemas. Proveedores o personal especializado en el sistema. Personal de Infraestructura. | Computadora, cables de conexión y contrato de Centro de Datos | Procedimientos de restauración. |
| 48 | OIJ 084 Peritajes Forenses | Organismo de Investigación Judicial | 1. Personal administrativo para recepción de solicitudes 2. Personal administrativo para recepción de indicios 3. Personal administrativo para registro y almacenamiento de indicios 4. Personal administrativo para asignación de análisis 5. Personal técnico y pericial 6. Personal pericial 7. Personal pericial 8. Jefaturas de Sección 9. Jefatura Departamental 10. Personal administrativo para envío de dictámenes 11. Personal administrativo para preparación de indicios para devolución o destrucción 12. Personal administrativo para almacenamiento de muestras testigo | Equipamiento instrumental específico por Sección:  Sección de Análisis de Escritura y Documentos Dudosos: • Video espectro comparador de documentos Foster and Freeman VSC 8000 • Estereoscopio con cámara • Lectores de pasaporte. Códigos de barras y cédulas. • Cámaras fotográficas  Sección de Biología • Espectrofotómetro Raman Thermo Scientific • Biotrones • Lámparas de luz forense • Microscopios de comparación  Sección de Bioquímica • Analizador genético Applied Biosystems 3130 y 3500 • Termociclador PC-Veriti, proflex • Secuenciador de nueva generación Ilumina modelo Mix Seq FGX • PCR tiempo real Applied Biosystems 7500 • Base de datos CODIS • Base de datos M-FISys • Software DNA Mix de análisis de mezclas de perfiles genéticos (Software GFF)  Sección de Pericias Físicas: • Sistema integrado de identificación balística (IBIS) • Microscopios de comparación Leica • Microscopio electrónico con detector de rayos X (SEM) marca Jeol • Cromatógrafo de gases marca Agilent modelo 7890B con detector de masas 5977B y detector NPD con autoderivatizador GERSTLE para modelo RTC 120 • Medidor de índice de refracción en vidrios (Grim 3) • Espectrofotómetro de infrarrojo con microscopio y transformada de Fourier NICOLET modelo MIC 10.   Sección de Imagen y Sonido Forense: • Estación de acústica forense con softwares Batvox, Acu Expert, Adobe CS6, Audacity, Paraben, Praat. Cabina de insonorización fija y portátil. Grabadores de audio digitales de campo. Microfonos y mezclador de audio. • Estación de la unidad de análisis forenses de imagen con software: Cognitech tri suite, FIAS, CNW, Photo Rescue, Microsoft expresión encoder, HXD, MP4 Inspector.  • Estaciones de trabajo de técnicos de video forense Adobe CC, Ikena, Clear id.  • Cámaras y grabadores CCTV espías, CCTV Móviles y fijos.  • Drones • Cámaras de video y lentes • Cámaras fotográficas y lentes • Estación de extracción de video forense kit portátil con Omnivore • Servidor con software para gestión de evidencia digital (fotos y videos forenses) con: Sql y Quick dime.  • Equipos de impresión fotográfica • Estación de trabajo para captura de tour navegables 360° en escenas del crimen con software: scene visión panorama y PT Gui.  Sección de Ingeniería Forense: • Skidman • Estaciones topográficas totales • Receptores gnss (gps) de precisión y de navegación • Escáner láser 3d Leica • Máquina universal de tensión-compresión • Medidor de resistencia de concreto  Sección de Química Analítica • Cromatógrafos de gases con detector de masas GC-MS Agilent, modelos 5973 + 7890, 5975 + 7890, 5977 + 7890B Y 5977B + 7890B • Cromatógrafo de gases GC-FID Agilent modelos 6890 Y 7890B • Cromatógrafo líquido con detector de UV-VIS Thermo Scientific, modelo Accela Ultimate 3000  • Espectrofotómetro Raman portátil METROHM modelo MIRA M-3. • Espectrofotómetro de infrarrojo con transformada de Fourier con ATR Thermo Scientific Nicolet modelo is5 con ATR i07 y Agilent Technology modelo cary 630 con ATR  Sección de Toxicología Forense: • Cromatógrafo GC-MS modelo 5475c + 7890 + Gerstel mp5 • Cromatógrafo GC-MS modelo 5977 + 7890b + gerstel mp5 autoderivatizador Gerstler • Cromatógrafo GC-FID y head space modelos 6890 + 7697 a y 7890 + 7697 • Cromatógrafo GC-NPD marca Agilent Technology modelo 6890 • Cromatógrafo LC-UV/VIS marca Agilent technology modelos 1100 y 1260 • Cromatógrafo LC-MS marca Thermo scientific modelo Accela liq xl • Cromatógrafo LC-MS orbitrap marca Thermo Scientific • Espectrofotómetro Ultra violeta visible marca Varian modelo Cary 50 bio uv y Agilent technology modelo cary 8454 • ICP-MS marca Agilent Technology model 7900 • Horno digestor de microondas marca Millestone connect modelo Ethos up • Destilador de ácidos Milestone modelo Duo Dur.   • Reactivos • Solventes • Patrones de comparación • Estándares | Solicitud de dictamen, formularios de trabajo, registros de trazabilidad (cadena de custodia), procedimientos de operación normados, dictamen criminalístico |
| 49 | OIJ 092 Atención de sitios de suceso | Organismo de Investigación Judicial | Radio operador. Pareja de Investigadores criminalísticos. Conductor de la Unidad de Transporte Forense. Fiscal (Director Funcional) y Juez | Radio de comunicación. Vehículo o unidad para el traslado del personal de investigación criminal y criminalístico.  Vehículo o unidad de Transporte Forense (UTF) comunicación vía radial o telefónica con las autoridades judiciales. (Fiscal - Juez) Cámara fotográfica, documentación para el registro de la diligencia, bolsa para cadáver, brazalete, equipo de lofoscopía, equipo para el levantamiento de indicios biológicos, balísticos, químicos y otros. Equipo de protección personal (EPP) para los criminalistas. Computadora portátil. | Oficinas con comunicación radial.  Oficinas con comunicación telefónica. Oficinas con internet. Cantidad de personal policial y técnico en cada despacho.  Capacidades del sistema ECU y de consultas del Archivo Criminal. |
| 50 | OIJ 104 Operación de todo el transporte institucional en las dependencias del OIJ | Organismo de Investigación Judicial | 1. 13 Choferes de traslado forense. 2. Esto quedará a cargo de cada sede regional quienes deben procurar de sus propios vehículos. 3. 13 mecánicos en Taller Mecánico de OIJ | 1. Mascarillas, trajes descartables, bolsas de cadáver, enzimático, etc. 2. Vehículos. Formularios f90, f22. 3. Herramientas existentes en taller mecánico, elevadores, aceites, repuestos | Lugar donde se ubica el fallecido a trasladar. Distribución de vehículos por zona en todo el país. Reporte de daño en el caso de mantenimientos correctivo, el control de kilometraje para mantenimiento preventivo. |
| 51 | OIJ 113 Custodia, traslado y manejo de todas las personas que se encuentran detenidas | Organismo de Investigación Judicial | Dos custodios por cada detenido.  Personal administrativo mínimo indispensable: Un coordinador, dos asistentes, un conserje de celdas. | Computadora.  Consultorio médico.  Vehículos.  Equipo policial (funcionamiento de la armería) | La información concerniente a personas privadas de libertad. |
| 52 | OIJ 114 Recepción de denuncias | Organismo de Investigación Judicial | Cuatro o cinco digitadores como mínimo, sillas para los usuarios, y personal de seguridad, una jefatura en horario hábil. | 4 computadoras portátiles, una impresora como mínimo inalámbrica, luces de emergencia, o traslado a otra Oficina para dar la respuesta de continuidad del servicio. | Contingencia PDF modificable, libro de ingreso general de casos, libro de novedades y adulto mayores. |
| 53 | OIJ 124 Atención de eventos de crisis mayores | Organismo de Investigación Judicial | Investigadores, jefatura, equipos tácticos, negociadores, coordinaciones con equipos de emergencia, equipo de comunicación, equipos criminalisticos, autoridades judiciales. | Radios, vehículos, equipo de brecheo. | Tipo de caso. Tipo de víctimas.  Armas o peligro de los victimarios o perpetradores.  Ubicación del lugar. Recursos asequibles.  Factores de riesgo adicionales asociados al sitio.  Ubicación Geográfica Clima. |
| 54 | OIJ 155 Gestión de las condiciones operativas del servicio de comunicaciones radiales | Organismo de Investigación Judicial | Técnicos Especializados 6 mínimo 2, ideal 4 por turno. Técnicos Especializados 3 mínimo 2, ideal 3 por turno. | Equipos de comunicación radial. (Radios, repetidores)  Hojas, cuadernos, lapiceros. | Respaldo de los formularios Novedades ECU |
| 55 | OIJ 157 Atención de situaciones de emergencia y desastres | Organismo de Investigación Judicial | Radio operadores.  Puesto de mando. (Según el Sistema de Comando de Incidentes SCI) estructura mínima organizativa para la administración de una emergencia o desastre.  Investigadores criminalistas. Conductor de unidades de transporte forense. (UTF) Autoridades judiciales. (Fiscales y Jueces) Médicos forenses. | Radios de comunicación.  Vehículos para los traslados. Equipo criminalístico (Para levantamiento de cadáveres, equipo lofoscópico, biológico, químico, físico-balístico, fotográfico, electrónico) Unidades de transporte forense o en su defecto pick-up. Contenedores con refrigeración. (Según el caso) | Comunicación. Lugares donde se encuentran cuerpos que levantar. Vías a las que se puede acceder.  contacto con las autoridades judiciales.  Contacto con los médicos forenses.  Cantidad de personal de investigación disponible por oficina.  Cantidad de unidades o vehículos disponibles por oficina.  Cantidad de radios de comunicación disponibles por oficina.  Cantidad de equipos criminalísticos disponibles por oficina. |
| 56 | MP 002 Ingreso y toma de denuncia | Ministerio Público | Una persona fiscal, dos personas técnicas judiciales | Escritorio, silla, computadora, impresora, red, hojas, lapicero, engrapadora. | En los despachos virtuales la información del expediente. En los despachos físicos la ubicación del expediente |
| 57 | MP 008 Declaración de la Persona Imputada | Ministerio Público | A lo interno Un personal fiscal, dos personas técnicas judiciales  A lo externo dos personas defensoras, dos custodios | Escritorio, 3 sillas, computadora, papel, lapicero, engrapadora | En los despachos físicos Ninguna  En los despachos virtuales La información del expediente (número único y la información total del legajo, para poder informar y mostrar a la persona imputada y su defensa los elementos de prueba y la imputación) |
| 58 | MP 016 Gestión de Secuestros de Evidencia | Ministerio Público | Persona fiscal, una persona técnica judicial | Computadora, y en caso de ser imposible, hojas, lapicero, engrapadora, sacabocado, tapas y contratapas, cordón para amarrar, sello de la oficina con su tinta | En los despachos físicos La ubicación del expediente  En los despachos virtuales Todo el expediente |
| 59 | MP 019 Trámite de Solicitud Allanamiento | Ministerio Público | Juez, Fiscal, Investigador, personal de apoyo | Computadora Impresora Hojas y lapiceros Boletas de cadena de custodia Material para embalar | Denuncia Informe de la policía Entrevista a testigos  Solicitud y orden de allanamiento |
| 60 | MP 020 Trámite de solicitud de Anticipo Jurisdiccional de Prueba | Ministerio Público | Fiscal Auxiliar  Juez Defensor | Hojas Lapicero | Denuncia  Informe policial |
| 61 | MP 021 Trámite de solicitud de Protección Procesal y/o Extraprocesal de Víctimas, Testigos u otros intervinientes del proceso | Ministerio Público | Fiscal | Hojas Lapicero Formulario que debe mantenerse impreso en el despacho | Denuncia Formulario de OAVTD |
| 62 | MP 022 Trámite al Aviso de Incumplimiento de Medidas Cautelares | Ministerio Público | Un técnico judicial, un fiscal. | Papel, impresora, computadora, lapiceros, sellos. | Tipo de medidas cautelares |
| 63 | MP 025 Recepción y Custodia de Evidencias | Ministerio Público | Técnico y fiscal, médico forense. | Papel, impresora, computadora, sellos | Denuncia, informe policial |
| 64 | JAGR 025 Medidas cautelares de trámite urgente | Juzgados Agrarios | Personas juzgadoras 1; coordinadora judicial 1; y 1 persona técnica | Vehículo, grabadora, cámara, celular, computadora, hojas, lapicero, comprobante de asistencia, formatos de actas o resoluciones, equipamiento general para giras, impresora, escáner | El expediente electrónico |
| 65 | JCIV 014 Medidas cautelares de atención urgente | Juzgados Civiles | Persona juzgadora (1 para Juzgado o 3 Tribunal), persona técnica, coordinador judicial | 2 Equipos de cómputo, papelería, 1 impresora, sello del despacho, 1 sala de audiencia, equipo de grabación, 1 medio de grabación, micrófono de pastilla, libro de control de expedientes | 1- Expediente número único y distribuido conforme lo ya establecido, 2- Solicitud de medida.3-Contestaciob, 4-Pruebas, 5-Contenido audiencia, 6 Fallo |
| 66 | JCIV 015 Aseguramiento de bienes en procesos sucesorios | Juzgados Civiles | 2 personas (juez y técnico) | Transporte que las partes suministran (externo), papel y lapicero, sello de oficina, celular, se requiere una computadora portátil para realizar la diligencia | Solicitud del aseguramiento por el albacea o parte interesada para ejecutar la resolución que ordena dicho acto |
| 67 | JCIV 016 Puesta en posesión de un bien posterior a un remate | Juzgados Civiles | 1 técnico o coordinador judicial y el juez para firmar el oficio | Computador, papel, impresora, tinta, lapicero, firma digital u holográfica | Expediente (electrónico o físico), certificación registral propiedad para su ubicación, plano catastrado |
| 68 | CJIC 001 Intercepción de Comunicaciones Telefónicas | Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones | Persona Juzgadora (3) Persona Analista (3) Técnico de Intervenciones (1) Personal de Informática (1) | Estaciones de trabajo, teléfono, instalaciones físicas. | Evidencia de escucha |
| 69 | JCON 004 Medidas cautelares | Juzgado Concursal | Personal de Recepción de Documentos, técnico judicial y persona juzgadora. | Computadora, papel, sello, impresora, espacio adecuado para realización de audiencia. | Expediente judicial, solicitud de medida cautelar y prueba. |
| 70 | JCON 009 Giros de dinero urgentes | Juzgado Concursal | Técnico de Recepción de Documentos, Técnico Judicial, técnico de cajas y persona juzgadora. | Computadora, impresora, sello y papel. | Expediente judicial, estado de giros y dineros. |
| 71 | JCON 010 Levantamiento de impedimentos de salida del país | Juzgado Concursal | Técnico de recepción de documentos, técnico judicial y persona juzgadora. | Computadora, impresora, fax, sello y papel. | Calidades de persona con impedimento de salida, estado del proceso (acceso al expediente judicial), existencia del impedimento de salida del país por orden del Juzgado Concursal y verificación efectiva del levantamiento. |
| 72 | TCA 007 Resolución de medidas cautelares Ante Causam | Tribunal Contencioso Administrativo | 1 Persona técnica judicial 1 Persona juzgadora de trámite | 1 sello del Tribunal para recibido 1 lapicero 1 computadora  1 impresora Papel Vehículo | Si es para el trámite inicial: Si se trata de una reiteración. (La información la aporta la parte) Si es para resolver una gestión presentada antes del evento disruptivo sí se requiere el sistema (información del expediente). |
| 73 | JCTR 002 Recepción de denuncias y ampliación de denuncia | Juzgados de Faltas y Contravenciones | Una persona técnica judicial y una persona juzgadora. | Una computadora, mobiliario para al menos una persona, impresora, papel. | la denuncia anterior en caso de ampliación |
| 74 | JCTR 018 Medidas cautelares | Juzgados de Faltas y Contravenciones | Una persona técnica judicial y una persona juzgadora | Una computadora, mobiliario para al menos una persona, impresora, papel, sello, respaldo de los proyectos de resolución de medidas cautelares, de oficios o mandamientos para notificar y comunicar a la Fuerza Pública en disco duro externo. | La denuncia o ampliación de denuncia |
| 75 | JCTR 19 Causas próximas a prescribir | Juzgados de Faltas y Contravenciones | Una persona técnica judicial y una persona juzgadora | El expediente siempre, si corresponde realizar el juicio requeriría una sala u oficina apta para juicio, una computadora, sino corresponde realizar el juicio sino una resolución sería una computadora y equipo mobiliario para una persona. | El expediente |
| 76 | JEP 002 Modificación de pena o cumplimiento | Juzgados de Ejecución de la Pena | 1 Juez  1 Coordinadora | Computadora  Fax  Teléfono | Informe de modificación de pena presentado por el Centro Penal  Informe de trayectoria laboral  Cálculo administrativo de la pena (ficha de información) |
| 77 | JFAM 001 Juzgado de Familia, Niñez y Adolescencia (Medidas Cautelares y Salvaguardas) | Juzgados de Familia | MEDIDAS CAUTELARES Y SALVAGUARDAS: Persona Juzgadora y persona técnica, notificador OCJ | computadora impresora papel y formularios lapiceros | Información obtenida del Registro Civil para ver si la persona es quien dice ser  Expediente |
| 78 | JFAM 002 Apremios Corporal en segunda instancia | Juzgados de Familia | APREMIO CORPORAL: Persona Juzgadora y persona técnica, notificador OCJ | computadora impresora papel y formularios lapiceros | EXPEDIENTE |
| 79 | JFAM 003 Coordinación con el Registro Nacional de la Propiedad y Dirección Nacional de Migración y Extranjería | Juzgados deFamilia | Coordinación con el Registro Nacional de la Propiedad y Dirección Nacional de Migración y Extranjería: Persona Juzgadora y persona técnica, notificador OCJ y la coordinadora judicial. | computadora impresora papel y formularios lapiceros | EXPEDIENTE |
| 80 | JEDO 002 Solicitud de medida cautelar (nuevo-cambio-prórroga) | Juzgado Especializado de Delincuencia Organizada | N/A | N/A | N/A |
| 81 | JEDO 003 Solicitud de intervenciones telefónicas (vencimiento y urgentes) | Juzgado Especializado de Delincuencia Organizada | N/A | N/A | N/A |
| 82 | JEDO 004 Solicitud de Allanamiento (de trámite urgente) | Juzgado Especializado de Delincuencia Organizada | N/A | N/A | N/A |
| 83 | JEDO 005 Solicitud de anticipo jurisdiccional (de trámite urgente) | Juzgado Especializado de Delincuencia Organizada | N/A | N/A | N/A |
| 84 | JEDO 007 Captura por rebeldía | Juzgado Especializado de Delincuencia Organizada | N/A | N/A | N/A |
| 85 | TJEDO 001 Solicitud tramitación JEDO (nuevo) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Dos Técnicos Judicial Jueza de trámite Tres jueces de juicio Personal de cárceles Personal del departamento de seguridad institucional. Personal encargado de salas de juicio. Personal del departamento de videoconferencias. Personal del Departamento de TI. Personal de la UPRO. Coordinar personas intérpretes y/o traductoras, cuando una de las partes así lo requiera. | Espacios físicos idóneos para la realización de la audiencia. Remisiones de detenidos. Papelería. Órdenes de libertad. Tener a la orden. Impresora. Equipo de cómputo, audio y video. | Toda la información que contiene un expediente. |
| 86 | TJEDO 002 Anticipos (con características especiales) | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Personal técnico judicial. Juez(a) de trámite. Personal de cárceles. Personal de seguridad. Personal encargado de salas de juicio. Personal del departamento de videoconferencias. Personal del departamento de TI. Personal de UPRO. Coordinar personas intérpretes y/o traductoras cuando una de las partes así lo requiera. | Espacios físicos idóneos para la realización de la vista. Remisiones de detenidos. Papelería. Equipo de cómputo, audio y video. | Toda la información que contiene el expediente en el que se está solicitando el anticipo. |
| 87 | TJEDO 003 Habeas corpus | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Personal técnico. Juez(a) de trámite. Juez(a) Coordinador(a) Juez(a) decisor(a) | Papelería. Equipo de cómputo y audio. | Toda la información que contiene un expediente. |
| 88 | TJEDO 007 Solicitudes en torno a medidas cautelares de emergencia | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Personal técnico judicial. Juez(a) de tramite. Jueces Juicio. Personal de cárceles. Personal del departamento de seguridad. Personal encargado de salas de juicio. Personal personal encargado del departamento de videoconferencias. Personal encargado del Departamento de TI. Personal de la UPRO. Coordinar personas intérpretes y/o traductores, cuando una de las partes así lo requiera. | Espacios físicos idóneos para la realización de la audiencia. Papelería. Órdenes de libertad, remisiones de detenidos, tener a la orden. Equipo de cómputo, audio y video. | Toda la información que contiene un expediente. |
| 89 | TJEDO 008 Atención de rebeldes | Tribunal de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | Personal técnico judicial. Juez(a) de trámite. Jueces de Juicio. Personal de presentaciones del OIJ. | Espacio físico idóneo para recibir a la persona rebelde. Papelería. Impresora. Equipo de cómputo. Tener la orden. | Toda la información que contiene el expediente |
| 90 | TAJEDO 001 Solicitud de tramitación JEDO | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | N/A | N/A | N/A |
| 91 | TAJEDO 002 Prórrogas de prisión preventiva | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | N/A | N/A | N/A |
| 92 | TAJEDO 003 Recursos con persona privada de libertad (depende de vencimiento de prisión, próximo a vencer) | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | N/A | N/A | N/A |
| 93 | TAJEDO 004 Hábeas Corpus | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | N/A | N/A | N/A |
| 94 | TAJEDO 005 Recurso de casación con persona privada de libertad | Tribunal de Apelaciones de la Jurisdicción Especializada de Delincuencia Organizada | N/A | N/A | N/A |
| 95 | JESPJ 002 Cese por descuento | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | 1 persona técnica judicial | Calendario y calculadora Equipo de cómputo Papel Impresora Teléfono para comunicarse con Centro Penal Teléfono con WhatsApp Fax | Expediente físico Información proveniente de Adaptación Social Ficha de información del Instituto |
| 96 | JESPJ 003 Capturas del Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles: órdenes de captura en ejecución de sentencia (REO REBELDE) | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles | Custodios | Calendario y calculadora Equipo de cómputo Papel Impresora Teléfono para comunicarse con Centro Penal Teléfono con WhatsApp Fax Sala de audiencias Equipo de grabación Formularios (tener a la orden y libertad) | Expediente físico Información proveniente de Adaptación Social Ficha de información del Instituto |
| 97 | JESPJ 005 Permiso Especial | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles |  | Equipo de cómputo Papel Impresora Teléfono para comunicarse con Centro Penal Teléfono con WhatsApp Fax | Expediente físico Información proveniente de Adaptación Social Acceso a la consulta al Registro Civil |
| 98 | JESPJ 006 Medida Extraordinaria | Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles |  | Equipo de cómputo Papel Impresora Teléfono para comunicarse con Centro Penal Teléfono con WhatsApp Fax | Expediente físico Información proveniente de Adaptación Social |
| 99 | JTRA 003 Medidas Cautelares | Juzgados de Trabajo | Un juez y un técnico | Dos computadoras como mínimo, una oficina, sillas, escritorios, espacio adecuado donde atender los usuarios, una impresora, un escáner, lapicero. | En el embargo preventivo las declaraciones de los testigos u otro elemento de prueba y en las demás medidas como en los fueros y procesos ordinarios; el propio expediente como la prueba contenida en el mismo así como la demanda y la solicitud de la medida cautelar. |
| 100 | JTRA 007 Calificación de huelga | Juzgados de Trabajo | Dos personas juzgadoras y dos personas técnicas judiciales | 4 computadoras portátiles, escritorios, sillas, papel, impresora, escáner, oficina, un vehículo, lapicero, teléfono. | Solicitud de calificación de huelga, prueba ofrecida por las partes, el escrito de contestación de la audiencia, información del lugar notificaciones |
| 101 | JTRA 009 Giros de dinero en procesos laborales | Juzgados de Trabajo | Una persona juzgadora y dos personas técnicos judiciales, uno de ellos con perfil de cajero. | 3 computadoras portátiles, escritorios, sillas, papel, impresora, escáner, oficina, lapicero, teléfono, sellos de oficina | Montos en sentencias, depósitos efectuados, solicitudes de giro, |
| 102 | JPEN 001 Etapas preparatoria e intermedia del proceso penal | Juzgados Penales | 2 personas juzgadoras / 2 personas técnicas (dependerá del tamaño del despacho). Mínimo 1 persona juzgadora y 1 persona técnica judicial | Formularios de seguridad/papel/lapiz o lapiceros/Teléfono/espacio físico y mobiliario adecuado al proceso penal/ | Listado de contactos/Solicitud de autopsia/Todos los formularios de uso oficial/Expediente/Certificación de antecedentes penales/ |
| 103 | TPEN 003 Resolución de causas en la Sección de Flagrancia | Tribunal Penal | 1 persona juzgadora o 3 en caso de juicios colegiados. 1 persona técnica judicial. | Espacio físico adecuado para el tema de flagrancia/papel y lápiz/teléfono/formularios de seguridad/equipo de grabación de audio y video | Parte policial/denuncia/datos de identificación/certificación de antecedentes penales/prueba/ |
| 104 | TPEN 004 Resolución de causas en la Sección Ordinaria | Tribunal Penal | 3 personas juzgadoras como mínimo para tribunales colegiados/3 personas técnicas (atención al público, en trámite y una persona en diligencia). En panorama más crítico se puede trabajar con una persona técnica. | Computadoras/electricidad/Sala de juicio/formularios de uso oficial/formularios de seguridad/Teléfono/sellos | Expediente/Certificación de antecedentes penales/Vencimientos de prisiones/ |
| 105 | JPJUV 003 Solicitudes de trámite urgente | Juzgados Penales Juveniles | Una persona juzgadora y un técnico (a)  Custodios | Computadora, impresora, equipo de grabación, formularios, espacios físicos adecuados, sellos | El expediente, ya sea físico o virtual con la solicitud correspondiente. Listado de contactos |
| 106 | JPJUV 008 Medidas Cautelares y prórrogas de medidas cautelares | Juzgados Penales Juveniles | Una persona juzgadora. Custodios | Computadora, impresora, equipo de grabación, formularios y sellos, espacios físicos adecuados. | El expediente físico o virtual con la solicitud correspondiente. Lista de contactos. |
| 107 | JPA 001 Solicitudes y entregas de apremios, giros de dinero, permisos y salidas del país, libertades y beneficios | Juzgados de Pensiones Alimentarias | 1 persona juzgadora 1 persona técnica manifestadora 1 persona cajera 1 persona técnica de trámite | Equipo de cómputo Impresora Fax Teléfono Formularios impresos Papel Lapiceros Sellos | Número de expedientes Partes Beneficiarios Monto de la pensión Fecha de pago |
| 108 | SIV 001 Recepción y resolución de recursos | Sala Constitucional | 2 Técnicos judiciales para recepción de expedientes (uno en plataforma y otro para documentación digital). 2. Profesionales en Derecho 3B. 1 Notificador. 1 Magistrado. | 1. Sello de recibido. 4.Computadoras. 1. Fax. 1.Impresora. | Documento presentado por la parte. Plantillas de resolución de curso. Plantilla de actas de notificación. Listado de direcciones y/o medios de notificaciones señalados previamente por autoridades recurridas. |
| 109 | JTRAN 001 Gestión de trámite asuntos materia tránsito | Juzgados de Tránsito | 2 personas técnicas y 1 persona juzgadora. | Papel, lapicero, sellos, computadora, escáner, boletas de seguridad F199, impresora y espacio físico. | Todo el expediente. La información proveniente de COSEVI y Registro Público. |
| 110 | JVD 001 Solicitud de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | Persona juzgadora y dos personas técnicas judiciales | Computadora indispensable, impresora portátil indispensable, plantillas en papel, lapiceros, hojas, sellos, almohadilla de sellos, dispositivos de almacenamiento de información | Medidas otorgadas previamente en cada proceso |
| 111 | JVD 002 Notificación de medidas de protección en materia de violencia doméstica | Juzgados de Violencia Doméstica | Persona juzgadora y dos personas técnicas judiciales | Computadora indispensable, impresora portátil indispensable, plantillas en papel, lapiceros, hojas, sellos, almohadilla de sellos, dispositivos de almacenamiento de información | Medidas otorgadas previamente en cada proceso |
| 112 | JNOT 001 Proceso disciplinario notarial | Juzgado Notarial | Técnico Judicial, la Coordinadora Judicial y Juez(a) Coordinadora | Papel y lapiceros, Computadoras e impresora, fax, teléfono, sello oficina, Sala de audiencias, Mobiliario | Expediente judicial virtual |
| 113 | DSS 004 Gestionar la continuidad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Equipo de Gestión de Crisis  Personal responsable de las labores en DRP | Computadoras Recurso material definido en cada DRP | DRP, Documento de gestión de crisis, listado de activos críticos |
| 114 | DSS 005 Gestionar los servicios de seguridad | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 2 profesionales 2  1 persona coordinadora | Computadoras | Equipos críticos identificados, contacto de proveedores |
| 115 | APO 006 Gestionar el presupuesto y los costos | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 2 personas: Jefatura y profesional 1 | Computadoras Firma digital | Documentos de contratación, Excel de SICE, Excel interno de seguimiento presupuestario |
| 116 | DSS 002 Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | 3 Técnicos de la mesa 1 en central telefónica 1 profesional 1 en cada regional 1 profesional 2 por zona 1 técnico por regional | Computadoras | Números de teléfono institucionales Información sobre conectividad a nivel de recursos tecnológicos (ip´s, configuraciones de escaner, impresoras), CMDB |
| 117 | BAI 006 Gestionar los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Directora y 1 subdirector o 2 subdirectores 1 jefe de subproceso o unidad, que pide cambio de emergencia Persona profesional que completa información de ECAB | Computadora, Teléfono celular | Solicitud de ECAB debidamente completada, observación |
| 118 | BAI 007 Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Equipo implementador Solicitante--Dueño del cambio, para responde cualquier duda que el equipo implementador tenga | equipo de cómputo | Paquete de instalación |
| 119 | APO 010 Gestionar los proveedores | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | Persona coordinadora 3 profesionales 2 | Computadoras, sillas, escritorios, firma digital | Presupuesto disponible  Descripción clara del objeto a contratar (especificaciones técnicas) Información contenida en SICOP  El proceso no requiere de un RPO ya que depende del SICOP que es externo al PJ, en cuanto a presupuesto se tomará del control que se lleve en unidad administrativa, sobre objeto a contratar no hay un sistema donde se respalde la información, es un archivo que se recibe por correo por cada solicitud de compra |

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

1. Definición elaborada por el Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio del Poder Judicial, a partir de adaptación de definición aportada por la Contraloría General de la República en la Resolución R-DC-006-2021 “Directrices de continuidad para la generación de valor público en la CGR”. [↑](#footnote-ref-1)