

PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

OFICINA XXXX

Este documento es propiedad intelectual del Poder Judicial de la República de Costa Rica; y contiene información confidencial únicamente para uso interno de la Institución. Si usted no tiene permiso para acceder a este documento, debe devolverlo al Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio y, además, se le notifica que cualquier divulgación, copia, distribución o realizar cualquier acción basada en este documento sin autorización, está estrictamente prohibido.

Contenido del documento

*En este documento usted podría encontrar fácilmente los procedimientos a ejecutar en caso de un incidente disruptivo que interrumpa la operación normal de su oficina y/o despacho.*

[*2 Objetivo y Alcance del Documento 4*](#_Toc128576800)

[*3 Elementos críticos del Servicio 4*](#_Toc128576801)

[*4 Procedimientos de continuidad ante escenarios de interrupción del servicio 5*](#_Toc128576802)

[*4.1 Escenario: indisponibilidad total de tecnología 5*](#_Toc128576803)

[*4.2 Escenario: Desastres naturales o causados por el ser humano 6*](#_Toc128576804)

[*4.3 Escenario: Indisponibilidad del recurso humano 7*](#_Toc128576805)

[*4.4 Escenario: Indisponibilidad o Falla tecnológica parcial 8*](#_Toc128576806)

[*5 ANEXOS 10*](#_Toc128576807)

[5.1 *Instrucciones 10*](#_Toc128576808)

# Objetivo y Alcance del Documento

El presente documento tiene como objetivo documentar los procedimientos a llevar a cabo por parte de la oficina en caso de presentarse un evento disruptivo causado por diferentes escenarios, lo que puede llevar a la interrupción de los servicios críticos y/o esenciales del Poder Judicial.

# Elementos críticos del Servicio

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

Ejemplo: Escritorio Virtual, Sistema de Obligados de Pensiones Alimentarias (SOAP), SDJ, Expediente Criminal Único, entre otros.

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

* Expediente físico.
* Papelería.
* Formularios.

# Procedimientos de continuidad ante escenarios de interrupción del servicio

## 4.1 Escenario: indisponibilidad total de tecnología

Liste las actividades que debe ejecutar como plan de respuesta ante una indisponibilidad total de la infraestructura tecnológica:

| Servicio: Indicar el servicio afectado por la indisponibilidad tecnológica (el servicio que depende de la plataforma tecnológica) |
| --- |
| Oficina responsable: |  |
|  |  |
| Tarea | **Responsable** | **Duración** |
|  | **Nivel 1:** Es responsable de la ejecución de la tarea**Nivel 2:** En caso de no estar disponible el nivel 1, pasa a ser responsable de la ejecución de la tarea.**Nivel 3:** En caso de no estar disponible el nivel 1 y nivel 2, pasa a ser responsable de la ejecución de la tarea. | Para cada tarea se debe identificar el tiempo establecido de su ejecución (segundos, minutos, horas, días o semanas) |
|  |  |  |

## 4.2 Escenario: Desastres naturales o causados por el ser humano

Liste las actividades que debe ejecutar como plan de respuesta ante un desastre natural o causado por el hombre:

| Servicio: Indicar el servicio afectado por un evento causado por un desastre natural o por el ser humano |
| --- |
| Oficina responsable: |  |
|  |  |
| Tarea | **Responsable** | **Duración** |
|  | **Nivel 1:** Es responsable de la ejecución de la tarea**Nivel 2:** En caso de no estar disponible el nivel 1, pasa a ser responsable de la ejecución de la tarea.**Nivel 3:** En caso de no estar disponible el nivel 1 y nivel 2, pasa a ser responsable de la ejecución de la tarea. | Para cada tarea se debe identificar el tiempo establecido de su ejecución (segundos, minutos, horas, días o semanas) |
|  |  |  |

## 4.3 Escenario: Indisponibilidad del recurso humano

Liste las actividades que debe ejecutar como plan de respuesta ante la indisponibilidad del recurso humano:

| Servicio: Indicar el servicio afectado por un evento causado por la indisponibilidad del recurso humano |
| --- |
| Oficina responsable: |  |
|  |  |
| Tarea | **Responsable** | **Duración** |
|  | **Nivel 1:** Es responsable de la ejecución de la tarea**Nivel 2:** En caso de no estar disponible el nivel 1, pasa a ser responsable de la ejecución de la tarea.**Nivel 3:** En caso de no estar disponible el nivel 1 y nivel 2, pasa a ser responsable de la ejecución de la tarea. | Para cada tarea se debe identificar el tiempo establecido de su ejecución (segundos, minutos, horas, días o semanas) |
|  |  |  |

## 4.4 Escenario: Indisponibilidad o Falla tecnológica parcial

Liste las actividades que debe ejecutar como plan de respuesta ante la indisponibilidad o falla tecnológica parcial:

| Servicio: Indicar el servicio afectado por un evento causado por la indisponibilidad o falla tecnológica parcial |
| --- |
| Oficina responsable: |  |
|  |  |
| Tarea | **Responsable** | **Duración** |
|  | **Nivel 1:** Es responsable de la ejecución de la tarea**Nivel 2:** En caso de no estar disponible el nivel 1, pasa a ser responsable de la ejecución de la tarea.**Nivel 3:** En caso de no estar disponible el nivel 1 y nivel 2, pasa a ser responsable de la ejecución de la tarea. | Para cada tarea se debe identificar el tiempo establecido de su ejecución (segundos, minutos, horas, días o semanas) |
|  |  |  |

# 5 ANEXOS

## 5.1 Instrucciones

* Enumere las tareas del procedimiento, es decir el paso a paso que se aplicará en caso de no contar con servicio tecnológico
* Describa cada tarea con claridad y concisión, explicando el mayor detalle posible. Recuerde que este procedimiento será ejecutado cuando se presente una contingencia y cualquier persona con algún conocimiento sobre el proceso debe poder llevarlo a cabo, por lo que deberá brindar el mayor detalle posible.
* Para cada tarea se deben identificar las personas responsables en tres niveles (se requiere el puesto de la persona, así como nombre y apellidos). Además, en caso de ser necesario, se deben incluir los terceros o proveedores asociados.
	+ Nivel 1: Es la persona responsable de la ejecución de la tarea.
	+ Nivel 2: En caso de no estar disponible el nivel 1, pasa a ser responsable de la ejecución de la tarea.
	+ Nivel 3: En caso de no estar disponible el nivel 1 y nivel 2, pasa a ser responsable de la ejecución de la tarea.
* Para cada tarea se debe identificar el tiempo establecido de su ejecución (segundos, minutos, horas, días o semanas).
* Se pueden definir tareas anteriores y posteriores, así como subtareas. En caso de hacerlo, por favor identificar muy bien por medio de la numeración de las tareas.
* Si se requiere incluir instrucciones de trabajo, se puede colocar como un anexo.
* Identifique los recursos o elementos críticos necesarios para poder recuperar y darle continuidad al servicio, bajo el escenario de no contar con los sistemas o infraestructura tecnológica para la ejecución de las labores.
* Cada documento llevará una codificación asociada al Sistema de Gestión de Continuidad del Servicio, según la jerarquía estipulada en el control documental.

# Control de Cambios

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Realizado por | Motivo | Firma |
|  |  |  |  |  |

# Control de Aprobación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sello | Elaboró | Revisó | Autorizó |
|  |  |  |  |
| Firma | Firma | Firma |