# La presente lista de chequeo tiene la finalidad de orientar a las oficinas y despachos judiciales para que puedan verificar y evidenciar las tareas y labores propias del Sistema de Gestión de la Continuidad del Servicio, según la política institucional; a la vez que se facilite la tarea de documentar las labores de concientización, revisión, aprobación y pruebas de los procedimientos de continuidad del servicio en el marco de acreditación de procesos de la norma GICA Justicia.

# Aspectos generales

* El formulario se divide en dos apartados para evidenciar los factores a considerar sobre la continuidad del servicio en las diferentes oficinas y despachos judiciales.
	+ La primera parte se orienta a todas las oficinas y despachos judiciales, pues cada una debe documentar sus gestiones para la “Continuidad Operativa”.
	+ La segunda parte se dirige a los despachos y oficinas judiciales que cuentan con procesos o servicios críticos, aprobados formalmente en el Análisis de Impacto al Servicio (conocido como BIA, por sus siglas en inglés), al que se le llama “Continuidad ante Estado de Crisis”. Este documento puede ser consultado en: [BIA](https://direccionejecutiva.poder-judicial.go.cr/index.php/guias-disruptivos).

**Para completar el formulario, tome en cuenta:**

* Al contestar, se debe llenar el documento electrónico completando los campos señalados. También podrá imprimir el formulario para completarlo de manera física, en cuyo caso, posteriormente deberá digitalizarlo junto con sus evidencias.
* En cada pregunta únicamente se debe indicar solo un resultado; es decir, solamente se puede marcar Sí ☐, No ☐, Parcial ☐ o No aplica ☐; dependiendo del estado del avance del despacho u oficina con respecto al tema que se plantea.
* Para cada pregunta, se resaltan palabras orientadoras que pueden servir de guía para que la oficina presente la concreción y cumplimiento de dicho ítem.
* En este mismo documento, se aporta una guía adicional para completar el formulario, las evidencias necesarias.
* Ante cualquier duda sobre el contenido del formulario y sus temas, que no hayan sido aclarados en la guía adjunta, puede dirigirse al Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio, al correo continuidadpj@poder-judicial.go.cr; teléfonos 2295-3674 o 2295-3159.
* El formulario y sus evidencias deberá presentarlo ante el **Centro de Gestión de la Calidad.**

# I Parte: Aspectos por cumplir sobre Continuidad Operativa

|  |
| --- |
| **Contempla afectaciones en las labores de la oficina o despacho, que se presentan como una situación particular y se deben resolver con medidas de control interno.** |
| 1. ¿Su oficina o despacho ha identificado los procesos o servicios que deben tener una **continuidad operativa**?
 | Sí ☐ | No ☐ |  |
| Aporte evidencia de reuniones, minutas o gestiones realizadas a lo interno de la oficina. |
| Arrastre aquí el documento de respaldo. |
| 1. ¿Se han valorado los riesgos propios de su oficina o despacho y las alternativas o acciones para manterner la continuidad operativa?
 | Sí ☐ | No ☐ | Parcial ☐ |
| Aporte evidencia de reuniones, minutas o gestiones realizadas a lo interno de la oficina. |
| Arrastre aquí el documento de respaldo. |
| 1. ¿Se han realizado planes de continuidad operativa para los procesos de su oficina o despacho?
 | Sí ☐ | No ☐ | Parcial ☐ |
| Aporte evidencia de los planes de continuidad realizados a lo interno de la oficina; adicionalmente, realice un listado con los planes confeccionados. |
| Arrastre aquí el documento de respaldo. |
| 1. ¿Se han comunicado formalmente los planes de continuidad operativa al personal y a las oficinas bajo su gestión?
 | Sí ☐ | No ☐ | Parcial ☐ |
| Aporte evidencia del comunicado, correos electrónicos o diligencias realizadas a lo interno de la oficina. |
| Arrastre aquí el documento de respaldo. |
| 1. Se han realizado reuniones para socializar y estudiar los planes de continuidad operativa correspondientes?
 | Sí ☐ | No ☐ | Parcial ☐ |
| Aporte evidencia de reuniones, minutas o gestiones realizadas a lo interno de la oficina. |
| Arrastre aquí el documento de respaldo. |
| 1. ¿Se han puesto a prueba los planes de continuidad que aplican para los procesos o servicios de continuidad operativa de su oficina o despacho?
 | Sí ☐ | No ☐ | Parcial ☐ |
| Aporte evidencia de de las pruebas o gestiones realizadas a lo interno de la oficina.A la vez, aporte un listado de los planes a los procesos que fueron probados. |
| Arrastre aquí el documento de respaldo. |

**II Parte: Aspectos por cumplir sobre Continuidad de Procesos Críticos**

|  |
| --- |
| **Se activa cuando existe un “estado de crisis” formalmente declarado, ante el cual las oficinas y despachos deben ejecutar sus planes de continuidad para los procesos o servicios formalmente establecidos como críticos en el BIA.** |
| 1. ¿Su oficina o despacho ha verificado que cuenta con procesos o servicios catalogados como críticos a nivel institucional, según el Análisis de Impacto al Servicio?
 | Sí ☐  | No ☐ |  |
| Aporte evidencia de reuniones, minutas o gestiones realizadas a lo interno de la oficina. Además, se solicita realizar la lista de los procesos que han verificado. |
| Arrastre aquí el documento de respaldo. |
| 1. ¿Su oficina o despacho cuenta con los planes de continuidad para los procesos o servicios que le aplican, según el BIA?
 | Sí ☐ | No ☐ | Parcial☐ | No aplica ☐ |
| Aporte evidencia de los planes de continuidad realizados a lo interno de la oficina. Además, se solicita realizar la lista de los planes que les aplican. |
| Arrastre aquí el documento de respaldo. |
| 1. ¿Se ha comunicado formalmente al personal y a las oficinas bajo su gestión, los planes de continuidad de los procesos o servicios críticos?
 | Sí ☐ | No ☐ | Parcial☐ | No aplica ☐ |
| Aporte evidencia del comunicado, correos electrónicos o diligencias realizadas a lo interno de la oficina. |
| Arrastre aquí el documento de respaldo. |
| 1. ¿Se han realizado reuniones para socializar y estudiar los planes de continuidad correspondientes a los procesos o servicios críticos que le aplican del BIA?
 | Sí ☐ | No ☐ | Parcial☐ | No aplica ☐ |
| Aporte evidencia de reuniones, minutas o gestiones realizadas a lo interno de la oficina. |
| Arrastre aquí el documento de respaldo. |
| 1. ¿Se han puesto a prueba los planes de continuidad que aplican para los procesos o servicios críticos de su oficina o despacho?
 | Sí ☐ | No ☐ | Parcial ☐ |
| Aporte evidencia de la documentación de pruebas, coordinaciones y simulacros realizados a lo interno de la oficina.A la vez, aporte un listado de los planes a los procesos que fueron probados. |
| Arrastre aquí el documento de respaldo. |
| 1. ¿Su oficina cuenta con personas designadas en el rol de Monitor de Continuidad?

\*Esto aplica para ambas continuidades. | Sí ☐ | No ☐ | Parcial ☐ |
| Aporte el nombre de las personas que funjen como Monitoras de Continuidad en la oficina. |
| Indique el listado de Monitores de Continuidad.1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

# Guía para completar la información

**Verificación de procesos:** Aplica para la pregunta 1 y 7

Cada oficina cuenta con procesos que son relevantes para la institución; no obstante, existen dos grupos o conjuntos: continuidad operativa y continuidad de procesos críticos; por lo que pueden existir diferentes combinaciones y diferentes necesidades de brindar continuidad, a saber:

* **Oficina o despacho judicial que cuenta con procesos críticos que se deben ejecutar ante un estado de crisis oficialmente declarado y también con procesos operativos que requieren acciones de continuidad, ante interrupciones propias de la oficina o despacho:**

Para ambos tipos deberá contar con planes de continuidad documentados y tanto la respuesta como la evidencia la deberán aportar en las preguntas correspondientes.



* **Oficina o despacho judicial que cuenta únicamente con procesos operativos a los que debe establecer plan de continuidad:**

Estas oficinas o despachos son las que No cuentan con procesos o servicios críticos definidos en el BIA (Análisis de Impacto al Servicio aprobado por el Consejo Superior). No obstante, toda oficina y despacho deberá contar con planes de continuidad operativa.



* En el caso de las oficinas o despachos judiciales que cuentan con procesos críticos definidos en el BIA (Análisis de Impacto al Servicio, aprobado por el Consejo Superior), deberán tener en cuenta que a nivel institucional se han elaborado planes de continuidad para los diferentes escenarios (4). Debido a esto, las oficinas o despachos deberán indicar como “Parcial” si han efectuado labores en algunos de los escebarios (a) Apagón tecnológico, b) Indisponibilidad tecnologica parcial, c) Desastre natural o causado por el ser humano y d) Indisponibilidad del recurso humano). Además, podrán indicar que “Sí” cumplen, solo si han realizado las acciones correspondientes **para todos los escenarios que les aplican**.

**Riesgos de la oficina:** Aplica para la pregunta 2

Si la oficina o despacho ha registrado riesgos producto de la valoración de riesgos institucional (SEVRI), podrá anotar amenazas y su tratamiento en temas que afecten la continuidad operativa del servicio.

**Planes de la oficina:** Aplica para la pregunta 3 y 8

Se denominan planes de continuidad a los procedimientos documentados, que contiene los pasos que sirven para responder a un incidente disruptivo (evento que interrumpe las actividades normales de la oficina o institución), donde se señala cómo continuarán las actividades, quién lo realizará y por cuánto tiempo.

En este apartado deberá aportar la documentación realizada, sea operativa o ante una crisis.

**Comunicación:** Aplica para la pregunta 4 y 9

En un sistema de gestión de la continuidad, es vital que todo el personal conozca lo establecido en los planes, los cuales deben ser comunicados formalmente al personal. Esto permite que, ante un incidente o evento, todo el personal conozca su rol, labores y acciones para continuar prestando el servicio, si así se ha establecio previamente.

Este comunicado será realizado de la manera habitual por cada oficina, sea por medio de correo electrónico o físico.

**Socialización:** Aplica para la pregunta 5 y 10

Sin embargo, el solo formalismo de comunicar los planes, guías y cualquier otra información sobre la continuidad del servicio, no es garante de que el personal lo entienda, lo conozca y asuma el compromiso necesario para mantener la continuidad en nuestra oficina. Por eso, es necesario que se socialice la información mediante reuniones, presentaciones, Consejo de Jueces, entre otras formas de impregnar la información.

**Pruebas o ejercicios simulados:** Aplica para la pregunta 6 y 11

La gestión de la continuidad entra en acción con poca frecuencia, por eso es necesario realizar pruebas o simulacros de continuidad, que permitan verificar que lo establecido y documentado en los planes de continuidad son aplicables y funcionales. No hay notas malas, cualquier hallazgo, falla o problema en esta etapa es ganancia y permite mejorar el plan de continuidad de nuestra oficina o despacho.

En este factor se solicita aportar evidencia de ejercicios, pruebas o simulacros realizados en su oficina.

Si requiere orientación de cómo realizar y documentar las pruebas, el Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio le podrá orientar.

**Personal Monitor de Continuidad:** Aplica para la pregunta 12

Es un participante fundamental para la operatividad, supervisión, revisión y mantenimiento de los planes de contingencia en sitio. Es una persona nombrada por la oficina o despacho, y cuyo nombramiento debe ser informado al Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio, para atender lo aprobado por el Consejo Superior sesión N° 110-2022 celebrada el 15 de diciembre del 2022, artículo XVI.

Para cumplimiento en las preguntas 11, se debe aportar el nombre de la persona o personas que han sido seleccionadas para fungir como Monitores de Continuidad del Servicio en las oficinas; además, es importante señalar que en caso de las oficinas que no cuentan con procesos críticos, esta figura no es obligatoria.

***“Desde la función más operativa, el éxito del Sistema de Gestión de la Continuidad depende del compromiso y acción de las oficinas y despachos dueños de los procesos críticos, unido con el liderazgo de las personas monitoras de continuidad.”***

***Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio del Poder Judicial***

El siguiente espacio es para uso exclusivo del Centro de Gestión de la Calidad.

**Resultado:**

**La afirmación de los cinco (5) factores de la I Parte del formulario, establece un cumplimiento mínimo, positivo de preparación para la continuidad operativa de la oficina o despacho.**

**Los primeros cuatro (4) factores de la II Parte, aplicable a las oficinas que cuentan con procesos críticos establecidos en el BIA, establece un cumplimiento mínimo, positivo de preparación para la continuidad del servicio ante un estado de crisis en la oficina o despacho.**

**La afirmación de todos los factores determina un cumplimiento ideal de la preparación para la continuidad del servicio.**

**Lo anterior, permitirá contar con un cumplimiento del *“Criterio 4.) de la Persona Usuaria, Subcriterio 4.3.”* de la acreditación GICA Justicia.**