



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	1



PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS DEL PODER JUDICIAL

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	2

1 Control de Cambios

Versión	Fecha	Realizado por	Motivo	Firma
01	18/05/2020	PwC Costa Rica	Borrador	
02	21/05/2021	PwC Costa Rica	Ajustes	
03	29/06/2021	PwC Costa Rica	Ajustes	
04	05/07/2021	PwC Costa Rica	Ajustes	
05	06-09-2022	Subproceso de Gestión de Continuidad de Servicios	Ajustes para incorporar el rol del Comité Técnico de Continuidad de Servicios del Poder Judicial	

2 Control de Aprobación

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
-------	---------	--------	----------

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	3

	Subproceso de Gestión de Continuidad de Servicios	Dirección Ejecutiva	Comité Técnico de Continuidad de Servicios del Poder Judicial
	Firma	Firma	Firma

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

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	4

3 Tabla de Contenido

4	Introducción	6
5	Objetivo y Alcance del Plan	7
6	Definiciones	8
7	Documentación de Referencia.....	13
8	Estructura Organizativa para la atención de la Crisis	13
8.1	Organización formal.....	13
8.2	Atención de la emergencia	18
9.	Procedimiento para declarar el estado de crisis.....	22
10.	Procedimientos de Continuidad y Recuperación ante Desastres.....	31
11.	Plan de Comunicación.....	33
11.1	Equipo de Comunicación en Crisis (ECC).....	33
11.2	Flujos de comunicación en crisis	37
11.3	Protocolo de comunicación interna y externa en crisis	39
12.	Anexos	46
12.1	Procedimientos para la respuesta y estabilización de la emergencia.....	46
12.2	Plantilla para recolección de información durante una crisis.....	55
12.3	Ficha de atención de crisis y emergencias	58
12.4	Características del Centro Coordinador de Operaciones (CCO).....	58
12.5	Ficha activación de crisis, software para la continuidad del servicio	60

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	5

12.6	Tablas de Comunicación.....	61
12.7	Recomendaciones para los voceros	68

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	6

4 Introducción

Ante un escenario de emergencia o desastre, las instituciones públicas que ofrecen servicios esenciales a la población pueden verse afectadas. Debido a esto, en la sesión del Consejo Superior número 48-2022, celebrada el 7 de junio del 2022, artículo LXXV, se aprobó la adopción del Sistema de Gestión de Continuidad del Servicio -SGCS- y la conformación del “Proceso de Gestión de Continuidad del Servicio”, como un nuevo proceso institucional, de naturaleza crítica y estratégica dentro del Poder Judicial.

Asimismo, en dicha sesión se aprobó la creación del “Comité Técnico de Continuidad del Servicio del Poder Judicial” (CTCSPJ), al cual, entre las funciones atribuidas, se le determinan:

El Comité Técnico de Continuidad del Servicio (CTCSPJ) actuaría como una instancia asesora y le correspondería activar la Gestión de la Continuidad del Servicio en el desarrollo de los eventos disruptivos, ya que asumiría el liderazgo durante la ejecución de los planes de Continuidad, Contingencia y Recuperación que conforman el Plan General de Continuidad de los Servicios Judiciales, coordinando las acciones de los Equipos de Continuidad del Servicio al inicio, durante y después de las “crisis” que se presenten.

El Comité actuaría como encargado de emitir la declaratoria de crisis a nivel institucional, y haría la respectiva comunicación a la CP y CS, a efecto de informar lo acontecido y para que se tome nota de lo ocurrido y disponer la ejecución de otras acciones en caso de estimarlo necesario. (El subrayado ha sido agregado).

Adicionalmente, el Consejo Superior en la sesión número 63-2022 celebrada el 28 de julio de 2022, artículo XLVIII, conoció el criterio emitido por la Dirección Jurídica en relación con análisis comparativo entre las potestades y competencias que según se plantea, se concederán al Comité Técnico de Continuidad del Servicio (CTCSPJ) y las labores de la Comisión de Emergencias del Poder Judicial. En esa oportunidad, el Consejo acordó:

1) Acoger el informe N° DJ-AJ-C-340-2022 del 19 de julio de 2022, remitido por el máster Rodrigo Alberto Campos Hidalgo, Director Jurídico interino, en el que informa que del análisis realizado no existen contradicciones ni duplicidad de funciones, entre las adjudicadas al Comité Institucional de Emergencias y las atribuidas al Comité Técnico de Continuidad del Servicio en el Poder Judicial. [...].”

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	7

Por su parte, el Sistema de Gestión de Continuidad del Servicio tiene como objetivo prioritario preservar la vida humana, la integridad física del personal judicial y de las personas usuarias, además de preservar los bienes institucionales y posteriormente, reanudar lo más pronto posible los procesos definidos como críticos.

Debido a esto, en el presente documento se actualiza el Plan de Gestión de Crisis, donde se establecen las estructuras responsables, en función de lo aprobado por el Consejo Superior en las sesiones antes dichas y conforme con los procedimientos y las herramientas necesarias para gestionar adecuadamente las emergencias, así como analizar y determinar si dichas emergencias se transforman en una crisis para el Poder Judicial.

5 Objetivo y Alcance del Plan

El presente documento tiene como objetivo actualizar los roles y responsabilidades en relación con el conjunto de actividades que se deben ejecutar, desde el momento en que se detecta un evento que pueda generar un impacto perjudicial para la institución, hasta el instante cuando se realiza la declaración de la crisis, con el fin de aplicar los procedimientos de contingencia y de recuperación apropiados, establecidos en el Plan de Continuidad: Informe de Procedimientos de Recuperación de los Procesos Críticos, el cual fue aprobado en la sesión del Consejo Superior Número 6-2021, celebrada el 21 de enero de 2021, artículo X; así como los planes establecidos ante el escenario de indisponibilidad tecnológica en el Poder Judicial, conocidos por el Consejo Superior en sesión número 74-2022, celebrada el 30 de agosto del 2022, artículo V, donde se tuvo por rendido el informe 001-DE-SGCS-2022 del Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio, en el cual se presentó el resultado del trabajo de las diferentes oficinas para elaborar los planes de contingencia ante la indisponibilidad tecnológica total.

Los protocolos de respuesta a las emergencias, si bien se referencian en el presente plan, se encuentran documentados de manera independiente y son administrados por la persona profesional de Salud Ocupacional, asignado al Circuito Judicial correspondiente.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	8

6 Definiciones

Tabla 1. Términos y definiciones

Palabra/Término	Definición
Activación.	<p>La implementación de procedimientos, actividades y planes de continuidad del negocio en respuesta a un incidente, emergencia, evento o crisis.</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.</p>
Análisis de impacto al negocio (BIA, por sus siglas en inglés).	<p>Proceso de evaluación de las operaciones y del efecto que una interrupción tendría en ellas. Incluye no sólo el análisis de impacto al negocio, que es la identificación de los activos, funciones, procesos y recursos críticos, sino también la evaluación de los posibles daños o pérdidas que pudieran afectar a la organización como resultado de una interrupción o un cambio en el negocio.</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.</p>
Brigada de evacuación.	<p>Grupo de personas que generalmente integran la brigada de evacuación y han sido entrenadas para proporcionar asistencia inmediata de evacuación en una emergencia.</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International, adaptado a la realidad del Poder Judicial.</p>

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	9

Palabra/Término	Definición
Brigada de emergencia (médica-primeros auxilios).	<p>Grupo de personas que generalmente integran la brigada médica y han sido entrenadas para proporcionar asistencia inmediata de primeros auxilios en una emergencia.</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International, adaptado a la realidad del Poder Judicial.</p>
Centro de operaciones de emergencia (EOC, por sus siglas en inglés).	<p>Ubicación física o virtual desde la cual se gestiona la crisis y se toman decisiones estratégicas orientadas a la continuidad y recuperación de operaciones.</p> <p>Centro Coordinador de Operaciones (CCO) para efectos del presente documento.</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.</p>
Continuidad del negocio.	<p>Capacidad de una organización para continuar con la entrega de sus productos o servicios después de una interrupción a un nivel predefinido aceptable.</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.</p>
Crisis.	<p>Evento crítico que, si no se maneja de manera adecuada, podría afectar drásticamente los resultados, reputación o capacidad operativa de la institución o bien, un suceso o percepción de amenaza a las operaciones, al personal, las partes interesadas, la imagen, la</p>

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	10

Palabra/Término	Definición
	<p>reputación y la confianza del ciudadano o los objetivos estratégicos o de servicio público de la institución.</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International, adaptado a la realidad del Poder Judicial.</p>
Declaración.	<p>Anuncio formal por parte del personal previamente autorizado de que se prevé o se ha producido un desastre o una interrupción grave con el consecuente despliegue de acciones de mitigación predeterminadas (por ejemplo, desplazamiento a una ubicación alterna).</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.</p>
Desastre.	<p>Acontecimiento catastrófico repentino (previsto o imprevisto) que causa daños o pérdidas inaceptables.</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.</p>
Emergencia.	<p>Situación inesperada que puede derivar en lesiones o muerte, daño a la propiedad o interrupción de la operación normal de una organización.</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.</p>

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	11

Palabra/Término	Definición
Equipo de Comunicación en Crisis (ECC)	Grupo de personas responsables del desarrollo, implementación y gestión de la comunicación interna y externa durante una crisis.
Equipo de Gestión de Crisis	Grupo responsable de la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la continuidad y la recuperación tras una interrupción, teniendo siempre en cuenta la imagen de la institución. Es el único equipo autorizado para activar los planes y todos los equipos que son activados durante una crisis. Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International, adaptado a la realidad del Poder Judicial.
Escenario.	Diseño de una serie de condiciones ficticias, pero probables, con base en un análisis de riesgos previo, que podrían generar una interrupción, alteración o pérdida relacionada con algún aspecto de las operaciones de una organización y que se utiliza en el desarrollo de una prueba de continuidad o recuperación. Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.
Evento/Incidente.	Suceso que origina una interrupción o que posee el potencial para generar una interrupción. Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	12

Palabra/Término	Definición
Interrupción.	<p>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).</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.</p>
Objetivo de tiempo de recuperación (RTO).	<p>Periodo inmediatamente posterior a la ocurrencia de un incidente dentro del cual deben reanudarse o recuperarse la entrega de productos o servicios, las actividades críticas y los recursos.</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.</p>
Plan de continuidad del negocio (BCP) o Plan de Continuidad de Servicios.	<p>Documento que contiene un conjunto de acciones y procedimientos definidos previamente, con responsabilidades claramente establecidas, para ser ejecutados después de una interrupción de las operaciones, con el objetivo de cumplir con la entrega de los productos y servicios críticos a un nivel aceptable y dentro de los marcos de tiempo predefinidos.</p> <p>Tomado de International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.</p>

Fuente: International Glossary of Resiliency (Glosario en español), DRI International.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	13

7 Documentación de Referencia

- ISO 22301:2012 Business continuity management systems -- Requirements, International Organization for Standardization (ISO).
- International Glossary of Resiliency, DRI International.
- Política de Gestión de la Continuidad del Servicio, Poder Judicial.
- Reglamento del Poder Judicial para la Gestión de Emergencias, se encuentra en proceso de revisión (ver nota al pie de página, número 1).
- Ley Nº 8488 Ley nacional de emergencias y prevención del riesgo.
- Reglamento a la ley nacional de emergencias y prevención del riesgo.

8 Estructura Organizativa para la atención de la Crisis

8.1 Organización formal

El Poder Judicial ha establecido estructuras organizativas con responsabilidad y funciones definidas para gestionar las emergencias que se presenten y para gestionar las crisis que afecten la prestación de servicios judiciales.

Las responsabilidades se dirigen a coordinar la respuesta y administrar las consecuencias de eventos disruptivos a nivel institucional y regional; de manera que estas estructuras deben contar con la flexibilidad para atender diferentes tipos de escenarios con diversos niveles de severidad.

A nivel de la atención de las emergencias la responsabilidad está dada en el Reglamento Institucional para la Gestión de Emergencias¹, donde figura la Comisión Institucional de Emergencias junto con otras instancias que participan en el abordaje de eventos que afectan al Poder Judicial, entre ellos los Consejos de Administración, Administraciones Regionales, Subproceso de Salud Ocupacional, Brigadistas y otros.

En relación con la atención de crisis, por acuerdo del Consejo Superior tomado en la sesión Nº 48-2022, celebrada el 7 de junio del 2022, artículo LXXV, donde se aprobó el informe 390-PLA-MI-2022 de la Dirección de Planificación, la declaración de la crisis a nivel institucional está delegada al Comité Técnico de Continuidad del Servicio. En ese sentido, le correspondería activar la *Gestión de la Continuidad del Servicio* en el desarrollo de los eventos disruptivos, ya

¹ A setiembre del año 2022, se encuentra en revisión para trámite de aprobación, una actualización del Reglamento Institucional para la Gestión de Emergencias en el Poder Judicial de Costa Rica; lo cual surge a partir acuerdo tomado por la Corte Plena en sesión 34-16, del 5 de diciembre de 2016, artículo XXVI.

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	14

que asumiría el liderazgo durante la ejecución de los planes de continuidad, contingencia y recuperación que conforman el Plan General de Continuidad de los Servicios Judiciales, coordinando las acciones de los Equipos de Continuidad del Servicio al inicio, durante y después de las “crisis” que se presenten.

En cuanto a las crisis de nivel local o regional, se ha dado potestad a los Consejos de Administración de los Circuitos Judiciales como encargados de emitir la declaratoria de crisis a ese nivel, ante lo cual harán la respectiva comunicación al CTCSPJ, a efecto de informar lo acontecido y para que se tome nota en caso de que la crisis o el evento adquieran magnitudes que trasciendan a otras regiones o Circuitos Judiciales.

Además, en los eventos de crisis y su seguimiento, participa el Subproceso de Gestión de Continuidad de Servicios² (oficina adscrita a la Dirección Ejecutiva) como unidad asesora en el “Proceso de Gestión de Continuidad del Servicio”³. También, este Subproceso es el responsable del mantenimiento y las revisiones de este documento, como parte de rol técnico y asesor en la materia.

La figura número 1 muestra a nivel general, la estructura organizativa responsable, tanto de la gestión de las crisis, como de la gestión de emergencias a nivel institucional.

En cuanto a esto, es importante resaltar que la gestión de la continuidad es un proceso holístico que identifica amenazas potenciales a las operaciones y provee un marco de referencia para construir la resiliencia organizacional. Es decir; esta se aplica sobre la ejecución de los procesos y servicios a cargo de los despachos y oficinas judiciales, para garantizar la entrega de los servicios después de una interrupción, a un nivel predefinido, aceptable. Por su parte, la gestión de las emergencias refiere a la actuación a nivel preventivo, de mitigación, respuesta y de rehabilitación del Poder Judicial en materia de emergencias originadas por sucesos de origen natural, socio-natural, sanitario, tecnológicos y antrópicos, que afecten a la administración de justicia; siendo la emergencia un estado de necesidad y urgencia que obliga a tomar acciones inmediatas con el fin de salvar vidas y bienes, evitar el sufrimiento y atender las necesidades de las personas afectadas⁴.

² El Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio fue creado por el Consejo Superior en el acuerdo domado en la sesión 48-2022, celebrada el 7 de junio del 2022, artículo LXXV; e inició sus labores a partir del 16 de junio de 2022.

³ Este es un *proceso institucional, de naturaleza crítica y estratégica dentro del Poder Judicial*; el cual fue declarado así por el Consejo Superior tomado en la sesión N° 48-2022, celebrada el 7 de junio del 2022, artículo LXXV.

⁴ Concepto tomado del borrador del Reglamento Institucional para la Gestión de Emergencias en el Poder Judicial.



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	15

Las emergencias pueden llevar a la organización a un nivel tal que se interrumpa la normalidad de los procesos y servicios; presentando con ello disrupciones que deben ser abordadas desde la lógica de la gestión de la continuidad. Es debido a ello que la atención de las emergencias y la gestión de la continuidad se mantienen estrechamente vinculadas, por lo que su atención se realiza de manera paralela y coordinada entre las diferentes instancias participantes.

Teléfono:

2295-3000

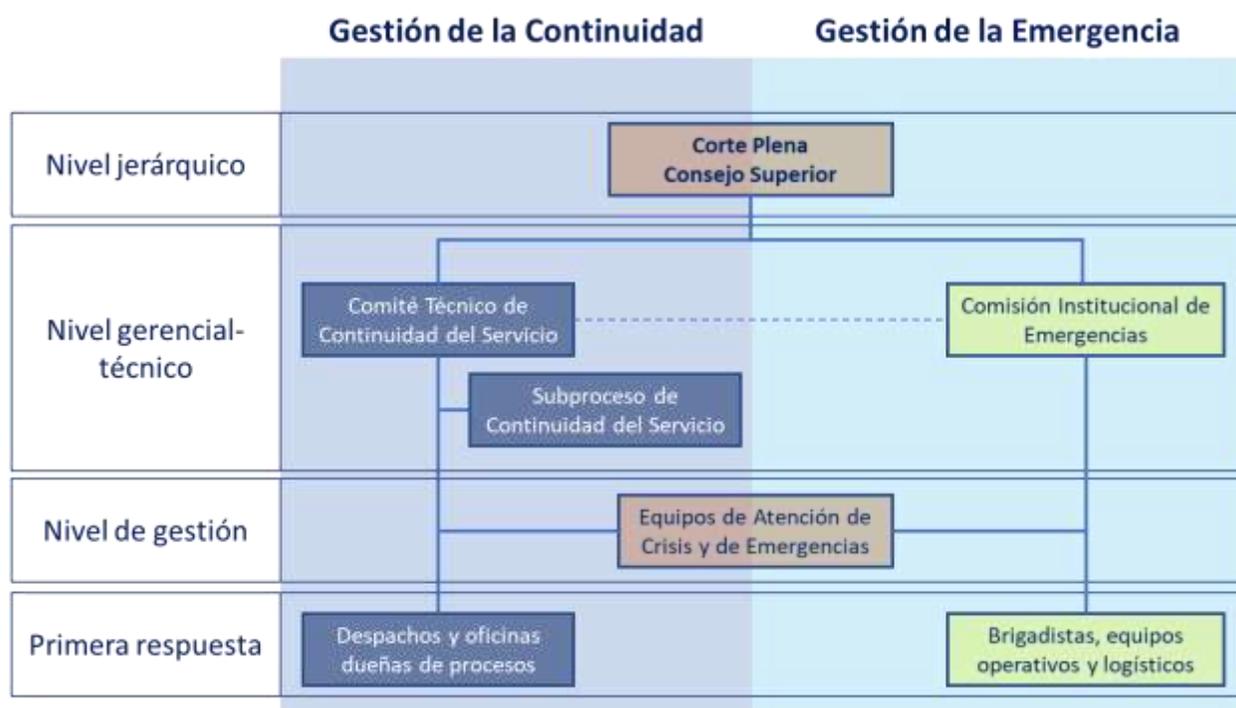
Dirección

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

	PODER JUDICIAL			
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial			

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	16

Figura 1. Estructura organizativa para la gestión de la crisis y la gestión de las emergencias en el Poder Judicial.



Fuente: Acuerdos del Consejo Superior y Reglamento Institucional para la Gestión de Emergencias.

Un aspecto digno de resaltar en esta figura es que tanto en el abordaje de las emergencias como en la atención de crisis (gestión de la continuidad), participan los Equipos de Atención de Emergencias y de Crisis. Estos se conforman por instancias de distinto nivel institucional vinculados de manera directa con la operatividad de los despachos y oficinas, que abordan la atención de las emergencias y crisis de manera directa. En estos equipos participan:

- Consejos de Administración o su equivalente.
- Administraciones Regionales.
- Dirección de Gestión Humana.
- Subproceso de Salud Ocupacional
- Dirección Ejecutiva y Departamentos adscritos.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	17

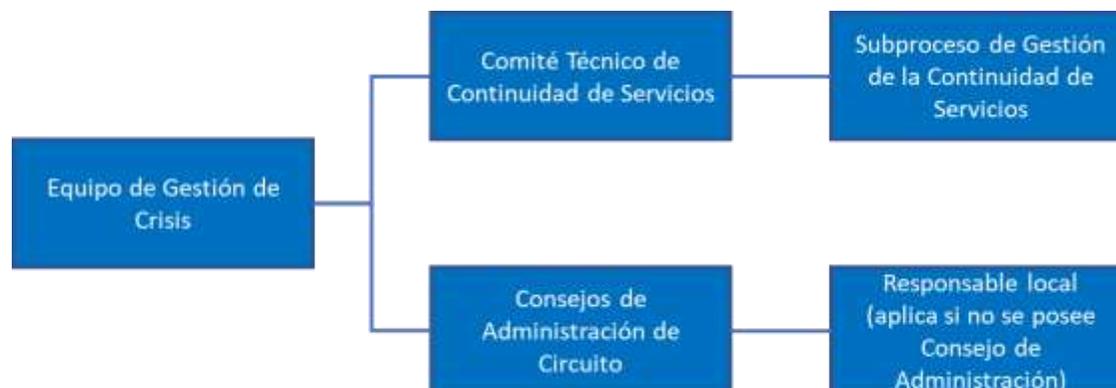
- Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
- Organismo de Investigación Judicial.
- Ministerio Público.
- Defensa Pública.
- Jefaturas de despachos y oficinas judiciales de la periferia en cada circuito.

Así como cualquier otra instancia del Poder Judicial que sea requerida según el tipo de emergencia que se deba atender.

A nivel de los Circuitos Judiciales, el abordaje de las emergencias y crisis es liderada por el esfuerzo de los Consejos de Administración, Administraciones Regionales y los responsables locales, cuando no se posee Consejo de Administración. Asimismo, las jefaturas de despachos y oficinas judiciales de la periferia en cada circuito tienen un rol importante en esta labor.

A nivel de gestión, el Equipo de Gestión de Crisis lo conforma el Comité Técnico con el apoyo del Subproceso de Gestión de la Continuidad. El Comité es el grupo responsable de la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la continuidad y la recuperación tras una interrupción, teniendo siempre en cuenta la imagen de la institución; además, a nivel institucional es el único equipo autorizado para activar los planes y todos los equipos que son activados durante una crisis; con la salvedad que se otorga a nivel regional o local, donde se ha dado potestad a los Consejos de Administración de los Circuitos Judiciales como encargados de emitir la declaratoria de crisis a ese nivel.

Figura 2. Equipo de Gestión de Crisis.



Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	18

Fuente: elaboración propia.

El Subproceso de Gestión Continuidad del Servicio tiene un rol de asesor para relacionar las actividades de recuperación con los requisitos y necesidades de disponibilidad institucionales. Además, deberá conocer y registrar los resultados y avances de las acciones relacionadas a la recuperación del servicio.

8.2 Atención de la emergencia

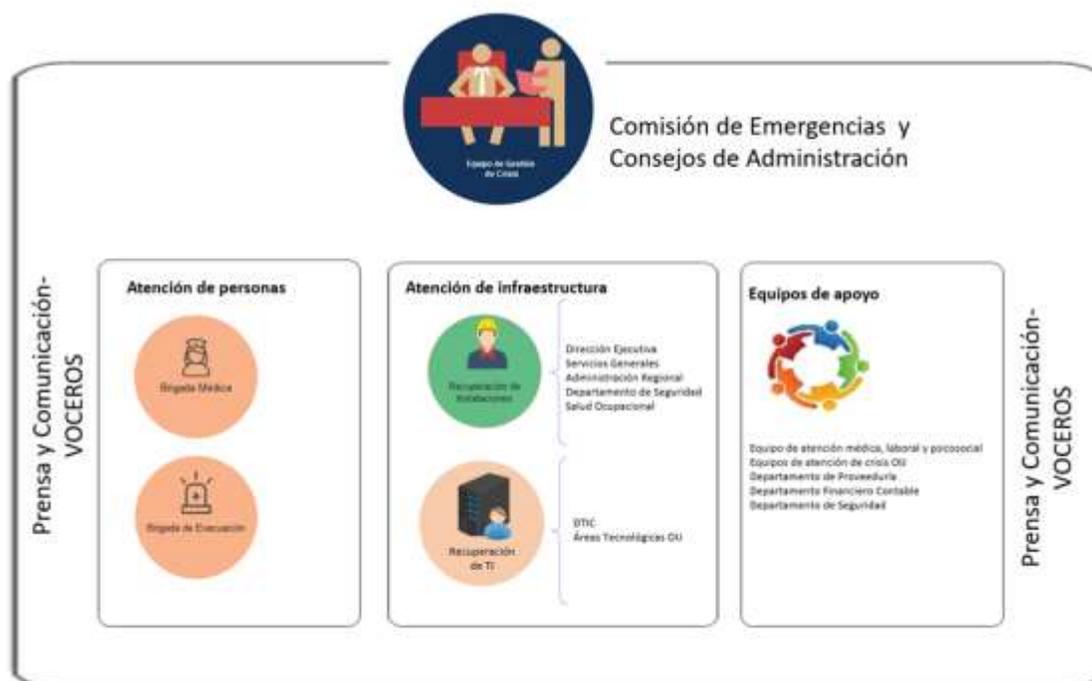
A una declaratoria de crisis, precede el abordaje de una emergencia.

Durante la atención de una emergencia, se involucran entes y oficinas para la atención inmediata en el sitio del evento. En la Figura 3 se puede observar los involucrados durante una emergencia.

	PODER JUDICIAL			
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial			

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	19

Figura 3. Involucrados en la atención de una emergencia.



Fuente: elaboración propia.

8.2.1 Comisión Institucional de Emergencias

El Poder Judicial tiene definido para la gestión de emergencias una Comisión Institucional de Emergencias, conformada por magistrados(as) así como por representantes de las Direcciones y personal técnico de apoyo. Dicha comisión, según lo establece el Consejo Superior, se conforma como mínimo, de la siguiente manera:

- La Presidencia de la Corte Suprema de Justicia o a quien se designe, presidirá la Comisión.
- Dos magistrados o magistradas provenientes de distintas Salas, donde una de ellas podrá presidir ante la ausencia de la presidencia, lo cual no va en demerito de que, si una

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	20

magistrada o un magistrado de otra Sala tiene interés en integrar esta Comisión, puedan integrarse a su conformación, siempre que se mantenga la proporción de una persona representante por Sala.

- Dirección del Despacho de la Presidencia.
- Dirección del Organismo de Investigación Judicial.
- Ministerio Público.
- Dirección de la Defensa Pública.
- Dirección Ejecutiva.
- Dirección de Tecnología de la Información.
- Dirección de Gestión Humana.
- Consejo Superior (Representante).
- Departamento de Prensa y Comunicación.
- Subproceso de Salud Ocupacional.
- Unidad de Acceso a la Justicia.
- Secretaria Técnica de Ética y Valores.

La responsabilidad de la Comisión Institucional de Emergencias como máximo órgano jerárquico es la de emitir las directrices y dar el aval de actuación a los Consejos de Administración y otros responsables de la atención de emergencias. Además, basado en el Reglamento del Poder Judicial para la Gestión de Emergencias, que se encuentra en proceso de revisión y el Plan de Emergencias del edificio OIJ, la Comisión Institucional de Emergencias deberá:

- Coordinar, conocer, valorar y velar por el adecuado funcionamiento y cumplimiento de cada uno de los elementos que conforman la gestión de emergencias, crisis y prevención del riesgo, así como brindar recomendaciones a Corte Plena y a Consejo Superior.
- Participar en la atención de cualquier tipo de emergencia que se materialice dentro del Poder Judicial.
- Actuar en situaciones de emergencia nacional con base en lo que establezca la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE).

La Comisión Institucional de Emergencias contará con entera capacidad de decisión, aun cuando esté constituido únicamente por uno de sus miembros y se encargará de brindar las directrices a través de los coordinadores de evacuación, con el apoyo de los oficiales de seguridad.

8.2.2 Consejos de Administración

A nivel regional y de periferias, el Consejo de Administración o su equivalente, coordinará la ejecución de las actividades que se realizan antes, durante y después de una emergencia o crisis.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	21

Dichos equipos, según el Reglamento del Consejo de Administración de Circuito, circular N° 011-2001, se conforman como mínimo por los siguientes integrantes:

- Juez o jueza, con nombramiento en propiedad, representante de cada uno de los grados que conforman ese circuito
- El Coordinador o Coordinadora de la Oficina de la Defensa Pública.
- El Fiscal o Fiscalía Adjunta.
- Una de las personas servidoras de apoyo, elegida entre éstos.
- Un abogado o abogada litigante, escogido por la Corte de una terna presentada por la Junta Directiva del Colegio de Abogados y Abogadas.
- El Administrador o Administradora del Circuito, que ejercerá las funciones de Secretaría.

De acuerdo con el Reglamento del Poder Judicial para la Gestión de Emergencias, que se encuentra en proceso de revisión, le corresponderá al Consejo de Administración realizar las siguientes funciones:

- Aprobar y ejecutar los planes de emergencia del circuito y periferia.
- Participar activamente en la gestión de emergencias.
- Anticipar y tomar las medidas correspondientes ante la afectación en la continuidad del servicio, por motivos de las emergencias.
- Supervisar y apoyar el funcionamiento de las brigadas de emergencia de los despachos judiciales.
- Realizar cualquier otra tarea que le asigne la Comisión Institucional de Emergencias.
- Estará facultado para la toma de decisiones y cierre de labores ante la ocurrencia de una situación de emergencia.

El Consejo de Administración podrá sesionar sin la presencia de alguno de sus miembros dada la naturaleza de la estructura. Sin embargo, la toma de decisiones se dará en el siguiente orden jerárquico: Presidencia, Administrador (a) o Jefatura del OIJ. El o la profesional de Salud Ocupacional asignado al circuito ejercerá una función asesora.

En los casos de oficinas regionales y ubicadas en periferia que no cuentan con un Consejo de Administración, la toma de decisiones durante la emergencia estará a cargo de la jefatura y las personas encargadas de la evacuación.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	22

8.2.3 Integración de protocolos con brigadas

El Poder Judicial tiene definido dos tipos de brigadas para la atención de emergencias: brigada de evacuación y brigada médica-primeros auxilios. Cada Administración Regional posee al menos una brigada médica-primeros auxilios y varias brigadas de evacuación.

La brigada de evacuación está conformada por personal voluntario y tiene la función de coordinar la evacuación del edificio durante una emergencia o cuando se realizan los ejercicios de evacuación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el plan de emergencias correspondiente a su localidad.

La brigada médica-primeros auxilios está conformada por personal capacitado para brindar asistencia médica de primeros auxilios durante una emergencia, el cual deberá desplazarse al sitio con su equipo correspondiente y brindar atención médica primaria a las personas lesionadas mientras no arriben los organismos de emergencia, según su nivel de capacitación y de acuerdo con los protocolos establecidos en el plan de emergencias correspondiente a su localidad.

8.2.3.1 Funciones de las brigadas

De acuerdo con el Reglamento del Poder Judicial para la Gestión de Emergencias, que se encuentra en proceso de revisión, las funciones específicas dependerán del tipo de brigada y estas se definirán en el Plan de Emergencias. De forma general deben:

- Cumplir con las funciones que se describen en el Plan de Emergencias de su localidad.
- Ejecutar las indicaciones o directrices emanadas desde la Comisión Institucional de Emergencia, los Consejos de Administración, la Administración y el Subproceso de Salud Ocupacional.
- Seguir las instrucciones que emitan los entes externos autorizados, cuando sean éstos los que estén a cargo de la situación de emergencias.

9. Procedimiento para declarar el estado de crisis

En el momento que un evento real o potencial, de cualquier naturaleza, ponga en riesgo la vida y la integridad física del personal judicial y personas usuarias, cause daños en los bienes e instalaciones ocupadas por el Poder Judicial e impacte en la continuidad de los servicios críticos que se brindan internamente y para la ciudadanía, se debe activar la alerta de emergencia y dar un seguimiento a su estado para determinar si esta escala al nivel que amerite la declaración de una crisis.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	23

Entre los escenarios que pueden activar estos procedimientos se encuentran:

- Desastres naturales o causados por el ser humano.
- Indisponibilidad del recurso humano.
- Indisponibilidad o fallas de tecnología, que incluye el ataque cibernético.

Las emergencias pueden ser detectadas por cualquier persona, ya sea personal judicial o externo, tener un alcance nacional o local y afectar a comunidades enteras o solo al Poder Judicial.

Para fines prácticos, en cuanto a la gestión de la continuidad, la emergencia se puede dividir en cuatro etapas: alerta de emergencia, declaratoria de la crisis, contingencia y recuperación. Para cada etapa se tienen responsables de su atención, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Etapas de una emergencia en la gestión de la continuidad de servicios.

Etapa:	Alerta de emergencia	Declaratoria de Crisis	Contingencia	Recuperación
	 			
Situación:	Se presenta un evento inesperado, por ejemplo: un incendio. Se procede a evacuar a las personas de acuerdo con los planes de emergencia o guías de evacuación definidas.	El evento continúa y sus efectos e impactos no son aceptables, se procede a declarar la crisis, de acuerdo con el plan y criterios definidos.	Se ejecutan los procedimientos de contingencia de los procesos críticos, conforme con el plan de continuidad de los servicios institucionales.	Se procede a recuperar el servicio de acuerdo con los procedimientos de recuperación ante desastres (DRP) y los procedimientos propios de cada oficina o despacho.
Responsable:	• Comisión Institucional de Emergencias. • Equipos de gestión de Emergencias y de Crisis. • Brigadistas, equipos operativos y logísticos.	• Comité Técnico de Continuidad del Servicio del Poder Judicial (a nivel institucional). • Consejos de Administración de Circuito (a nivel local o regional)	Despachos y oficinas dueñas de procesos, Equipos de gestión de Emergencias y de Crisis, Subproceso de Gestión de la Continuidad.	Despachos y oficinas dueñas de procesos, Equipos de gestión de Crisis, Subproceso de Gestión de la Continuidad, Dirección de Tecnología de Información (en cuando al DRP).
Procedimiento:	12.1. Procedimientos para respuesta y estabilización de la emergencia.	9. Procedimiento para declarar el estado de crisis.	9. Procedimiento para declarar el estado de crisis. Planes de contingencia de servicios críticos.	10. Procedimientos de Continuidad y Recuperación. Procedimientos de recuperación ante desastres (DRP)

Fuente: elaboración propia.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	24

En cuanto a la toma de decisión para declarar el estado de crisis, se establece la siguiente secuencia de pasos.

1. Al presentarse una situación de emergencia, la Comisión de Emergencias, las Administraciones Regionales o cualquier otra oficina responsable del abordaje de la emergencia (por ejemplo, el Departamento de Seguridad), deben, en primera instancia, ejecutar los protocolos que se hayan establecido para atender la situación y salvaguardar la vida humana y la integridad física de las personas.
2. La Comisión de Emergencias, las Administraciones Regionales o cualquier otra oficina responsable del abordaje de la emergencia, deben alertar al Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio (correo electrónico continuidadpj@poder-judicial.go.cr) y al Comité Técnico de Continuidad del Servicio, así como a los respectivos Consejos de Administración (en caso de que corresponda), sobre el estado de las cosas y deberán mantener esta comunicación constante, para el debido seguimiento.
3. La Comisión de Emergencias, las Administraciones Regionales o cualquier otra oficina responsable del abordaje de la emergencia, deberán monitorear el evento disruptivo, determinar si aumenta en gravedad y estimar si es probable que continúe durante un largo periodo de tiempo, desde unas pocas horas hasta varios días. Esta información debe ser recolectada y transmitida continuamente al Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio y a los Consejos de Administración (en caso de que aplique) y estos a su vez, al Comité Técnico de Continuidad del Servicio. En el Anexo 12.2 se puede observar una plantilla para la recolección de la información.
4. El Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio y los Consejos de Administración regionales deberán recibir y analizar continuamente toda la información posible sobre el evento y sus efectos, los resultados de aplicar los planes y/o protocolos de emergencia, el estado de las personas, de la infraestructura y la disponibilidad de los servicios y procesos institucionales.
5. En caso necesario, el Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio convocará a sesión extraordinaria del Comité Técnico de Continuidad del Servicio del Poder Judicial para que valore el estado de la situación.
6. El Comité Técnico de Continuidad del Servicio del Poder Judicial o los Consejos de Administración, deberán analizar la información recibida y determinar si la emergencia corresponde a una crisis. De ser así, será necesario declararla para activar los planes de

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	25

contingencia con el fin de mantener la continuidad de los servicios críticos. Para tomar esta decisión deberán apoyarse en el criterio que se muestra en la Tabla 2, considerando que los eventos que cumplan con una o más condiciones de nivel alto, generarán la declaración de la crisis.

- En el contexto de la continuidad del servicio, el Comité Técnico de Continuidad del Servicio o los Consejos de Administración deberán prestar especial atención a la posibilidad de que la interrupción del proceso crítico tenga una duración que supere el Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) establecido.

Tabla 2. Criterios para declarar la crisis

Tipo de Impacto	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Impacto humano	<ul style="list-style-type: none"> El evento (de cualquier índole) afecta emocionalmente a las personas, pero no amenaza su integridad física. No se reportan casos de indisponibilidad del personal, pero debido al estado de éste, se ve una leve degradación en el nivel de servicio ofrecido. 	<ul style="list-style-type: none"> El evento disruptivo (de cualquier índole) amenaza o afecta la integridad física de las personas, causando heridas o lesiones leves. Algún personal se ve incapacitado de realizar sus funciones, lo que se traduce en atrasos o interrupciones moderadas del servicio. La situación se puede controlar y no se estima que la interrupción del proceso crítico se extienda en el tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> El evento disruptivo (de cualquier índole) amenaza o afecta seriamente la vida o la integridad física de las personas, causando heridas o lesiones moderadas o graves. Dicho incidente provoca que no se cuente con el número de personas suficientes para ejecutar el proceso crítico y ofrecer el servicio o, que el personal clave (crítico) para su ejecución no se encuentre disponible. De lo anterior, se tiene la certeza o se estima como muy probable que la interrupción del

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	26

Tipo de Impacto	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
		y supere el Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) establecido.	proceso crítico tendrá una duración que superará su Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) establecido.
Impacto tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> El evento (de cualquier índole) amenaza los recursos tecnológicos que habilitan los procesos críticos No se reportan caídas de los sistemas Puede existir lentitud o alguna intermitencia en los recursos y servicios tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> El evento disruptivo (de cualquier índole) causa caídas breves del sistema o indisponibilidad de algún recurso tecnológico que apoyan los procesos críticos. La situación se puede controlar y no se estima que la interrupción del sistema y proceso crítico se extienda en el tiempo y supere el Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) establecido. 	<ul style="list-style-type: none"> El evento disruptivo (de cualquier índole) daña, deteriora o indispone los recursos tecnológicos que habilitan los procesos críticos. Dicho evento ocasiona la indisponibilidad prolongada de sistemas de información clave, incapacitando al Poder Judicial a ejecutar sus procesos críticos y brindar el servicio público. Fallas por largos períodos de tiempo de otros recursos de tecnología, comunicaciones y elementos de soporte que habilitan dichos procesos. De lo anterior, se tiene la certeza o se estima como muy probable que la interrupción del proceso

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	27

Tipo de Impacto	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
			crítico tendrá una duración que superará su Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) establecido.
Impacto a la infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> El evento (de cualquier índole) amenaza las estructuras físicas propias o arrendadas del Poder Judicial. No se reportan daños presentes o inminentes que deban atenderse. El personal que ocupa la instalación no corre peligro si permanece dentro o si retorna a esta para continuar con sus labores. 	<ul style="list-style-type: none"> El evento disruptivo (de cualquier índole) causa alguna afectación de las instalaciones propias o arrendadas del Poder Judicial. Se toman medidas preventivas que interrumpen momentáneamente el proceso crítico. Las consecuencias del escenario amenazan la integridad física de las personas (ver impacto humano). La situación se puede controlar y no se estima que la interrupción del proceso crítico se extienda en el tiempo y supere el Objetivo de Tiempo de 	<ul style="list-style-type: none"> El evento disruptivo (de cualquier índole) impacta seriamente las estructuras físicas (edificios, oficinas y otros) del Poder Judicial donde se ejecutan normalmente los procesos críticos. Los daños estructurales u otras consecuencias, tanto actuales como potenciales, ponen también en peligro inminente a las personas (ver impacto humano). La instalación se evacua indefinidamente y no es posible o recomendable ingresar nuevamente, por lo que no se puede acceder a los recursos que allí se encuentran. De lo anterior, se tiene la certeza o se estima como muy probable que la interrupción del proceso



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	28

Tipo de Impacto	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
		Recuperación (RTO) establecido.	crítico tendrá una duración que superará su Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) establecido.

Fuente: elaboración propia.

8. Una vez declarado el estado de crisis, se ordenará la activación de los planes de contingencia para la continuidad de los servicios críticos, de acuerdo con el escenario que aplique para la emergencia en progreso. Para ello, los integrantes del Comité y el personal el Subproceso de Gestión de la Continuidad, basados en información actualizada sobre el evento, deberán seleccionar los planes y procedimientos de continuidad y recuperación más adecuados para el escenario.

A nivel local, esta decisión corresponderá a los Consejos de Administración regionales.

9. Los eventos disruptivos que no cumplan con el criterio de nivel alto deberán ser manejados mediante los procedimientos de respuesta o protocolos de emergencia establecidos. Aun cuando los efectos no impliquen la declaración de la crisis, los equipos de respuesta deberán monitorear y comunicar continuamente la situación para determinar si los cambios en el contexto del evento requerirán un nuevo análisis.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	29

10. Inmediatamente, al momento de declararse el estado de crisis, el Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio coordinará la realización de los comunicados necesarios a los despachos y oficinas dueñas de procesos, por los canales correspondientes.

La declaración de la crisis y la activación de los planes y secuencias asociadas al evento deberá ser comunicada por las personas adecuadas, los canales convenientes y al grupo de personas interesadas que corresponde de acuerdo con lo que se establece en la sección 11. Plan de Comunicación.

11. Los despachos y oficinas dueñas de los procesos críticos, deberán ejecutar los planes de contingencia para la continuidad de servicios que correspondan.

12. El Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio dará seguimiento al estado de la situación y preparará para el Comité, los informes que correspondan hacia la jerarquía institucional.

En el seguimiento diagrama de flujo se resume la ruta de decisiones y acciones por ejecutar, en relación con la declaratoria de estado de crisis.

Teléfono:

2295-3000

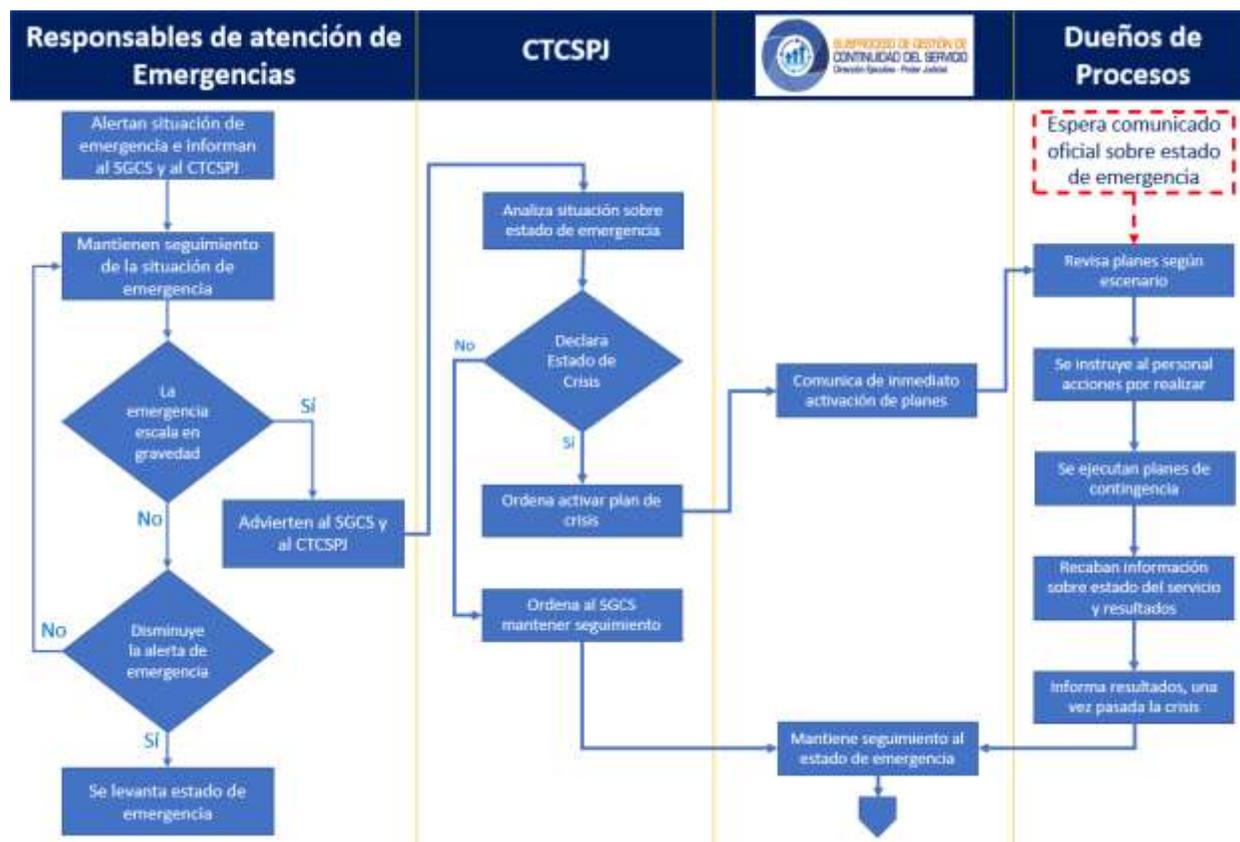
Dirección

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

	PODER JUDICIAL			
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial			

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	30

Figura 4. Diagrama de flujo sobre la declaratoria de Estado de Crisis ante eventos disruptivos.



Fuente: elaboración propia.

9.1 Activación de la crisis

El Poder Judicial utiliza la herramienta tecnológica GlobalSUITE® para facilitar la gestión de la continuidad del servicio a nivel institucional, incluyendo la automatización de la gestión de las crisis. El Equipo de Gestión de la Continuidad podrá realizar esta labor dentro del sistema informático apoyándose en el instructivo llamado “Activación de Crisis Software para la continuidad del servicio” que complementa este plan en el Anexo 12.5.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	31

En caso de que no se posea la herramienta tecnológica GlobalSUITE®, se deberá activar los diferentes planes de manera manual. Para esto, los dueños de los procesos críticos y los miembros de cada equipo de trabajo deberán contar con una copia o tener acceso a la documentación relacionada con los planes, procedimientos de continuidad de los procesos críticos y recuperación ante desastres de las tecnologías (DRP), de tal manera que se puedan iniciar la recuperación del servicio de acuerdo con el procedimiento para habilitar la recuperación del servicio definido en la sección 10.

Durante una activación, el Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio tendrá un rol de asesor y apoyará en la distribución o gestión del acceso de los planes. Además, deberá relacionar las actividades de recuperación con los requisitos y necesidades de disponibilidad institucionales. Así como, conocer y registrar los resultados y avances de las acciones relacionadas la recuperación del servicio.

10. Procedimientos de Continuidad y Recuperación ante Desastres

10.1 Procedimiento para habilitar la recuperación del servicio

- 1) El Equipo de Gestión de Crisis deberá emitir las directrices necesarias a los responsables de ejecutar los procedimientos de continuidad y recuperación ante desastres.
- 2) Se deberá verificar que todos los miembros de cada equipo de trabajo cuentan con una copia o tienen acceso a la documentación relacionada con los planes, procedimientos de continuidad de los procesos críticos y recuperación ante desastres de las tecnologías (DRP). En caso de ser necesario, el Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio apoyará en la distribución o gestión del acceso de estos.
- 3) Las jefaturas podrán llevar a cabo una reunión inicial de contingencia con sus equipos de recuperación identificados en las secuencias de recuperación de los procedimientos de continuidad, sin perder de vista que será concisa y con el fin de transmitir los objetivos, determinar prioridades y girar las directrices principales para el trabajo durante la crisis. Además, deberán identificar si todo el personal crítico del proceso se encuentra disponible.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

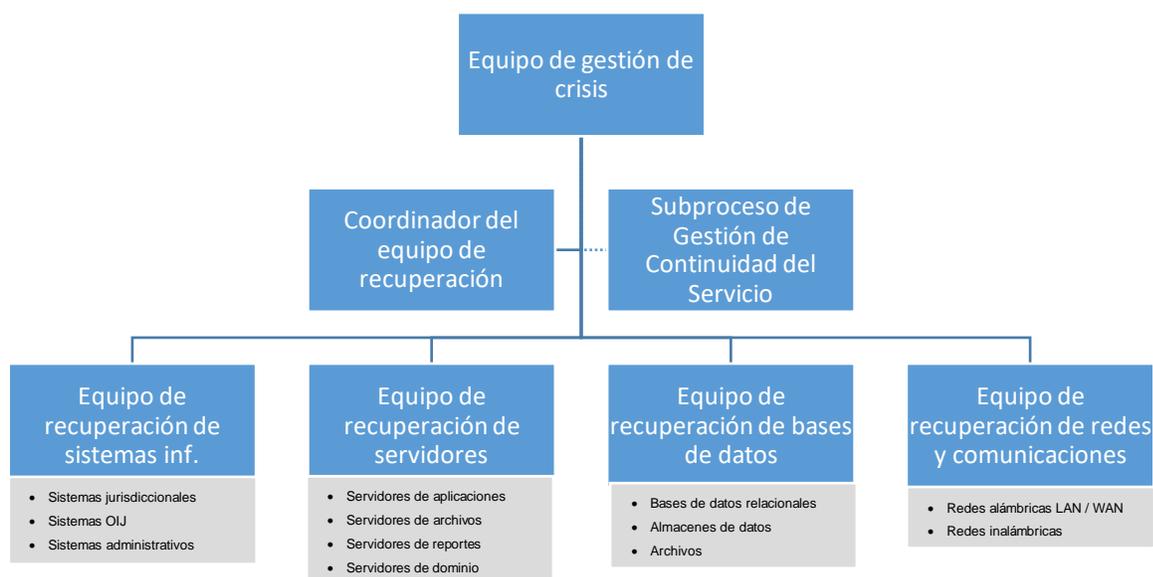
San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19.

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	32

- 4) Cuando empiece la ejecución de las operaciones durante la crisis, los dueños de procesos críticos o a quien estos designen y el coordinador del equipo de recuperación de TI, deberán monitorear las necesidades y asistir a los responsables de la recuperación con los recursos requeridos, lo que debería coincidir con lo que se definió previamente en los planes respectivos. Se debe considerar que estos recursos se refieren a materiales, información, presupuesto o personal.

- 5) Se deberá estimar el flujo de caja requerido considerando la magnitud del evento y apoyándose en las proyecciones provistas por el resto de los equipos de recuperación. Todos los desembolsos de dinero durante la crisis se realizarán de acuerdo con los mecanismos que la institución posea para tal fin.

Figura 5. Estructura del equipo de recuperación de TI.



Fuente: Plan de Recuperación ante Desastres del Poder Judicial.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	33

11. Plan de Comunicación

Se propone el siguiente plan para gestionar las comunicaciones durante una crisis.

11.1 Equipo de Comunicación en Crisis (ECC)

El equipo de comunicación en crisis (ECC) será el responsable de diseñar y ejecutar la estrategia de comunicación en ambas vías interna (personal judicial) y externa (prensa, redes sociales, entes de emergencia, entre otros). El ECC está conformado por las siguientes áreas:

Figura 6. Equipo de Comunicación en Crisis



Fuente: elaboración propia.

11.1.1 Responsabilidades del ECC

A continuación, se detallan las responsabilidades del ECC:

- Obtener el análisis de la emergencia realizado por el Comité Técnico de Continuidad del Servicio y del Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio, para crear y recomendar la estrategia de comunicación orientada a mitigar el impacto en la imagen y reputación del Poder Judicial, durante y después del evento presentado.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	34

- Desarrollar los mensajes para los diferentes interesados, de acuerdo con las tablas de comunicación definidas en el Anexo 12.6.
- Mantener una comunicación activa con el Comité Técnico de Continuidad del Servicio y el Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio, durante el evento.
- Llevar el registro de las acciones tomadas en temas de comunicación durante y después de la crisis.

Es importante indicar que las responsabilidades indicadas anteriormente corresponden específicamente a temas de comunicación durante y después de una crisis declarada. En la siguiente tabla se muestra las responsabilidades para cada rol del ECC.

Tabla 3. Responsabilidades por rol del ECC.

Rol	Responsabilidades
Presidencia de la Corte	<p>Aprobar la estrategia de comunicación y mensajes claves.</p> <p>Gestionar la disponibilidad de los recursos para comunicar.</p>

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	35

Rol	Responsabilidades
Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional Unidad de Comunicación del OIJ Unidad de Comunicación del Ministerio Público	<p>Ejecutar los procedimientos de comunicación en crisis (Comunicados de emergencia, Campañas de comunicación de emergencia y Atención de Periodistas), así como la estrategia de comunicación definida.</p> <p>Mantener comunicación entre los diferentes despachos u oficinas.</p> <p>Apoyar en la elaboración de la estrategia de comunicación.</p> <p>Coordinar la relación y la entrega de información de la crisis con los medios de comunicación, escritos, radiales, televisoras, etc.</p> <p>Mantener una retroalimentación constante con el Comité Técnico de Continuidad del Servicio y el Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio sobre cambios en las noticias relacionadas al evento o la crisis presentada.</p> <p>Monitorear las reacciones de los usuarios en redes sociales durante el evento o la crisis, con el objetivo de monitorear su reacción y necesidades.</p>

Fuente: elaboración propia.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	36

11.1.2 Áreas de apoyo en la comunicación

Se definen equipos de apoyo los cuales tendrán como función principal la comunicación directa con el personal judicial o áreas del Poder Judicial que requieran ser notificadas de la crisis, previamente entregado el mensaje por parte del ECC, con el objetivo de no distorsionar el mensaje oficial brindado.

En la siguiente tabla se detallan las áreas de apoyo y sus responsabilidades.

Tabla 4. Áreas de apoyo y responsabilidades.

Áreas de apoyo	Responsabilidades
Consejos de Administración	Distribuir el mensaje en cada Administración Regional.
Contraloría de Servicios	Seguimiento y coordinación en la calidad del servicio. Enlace de comunicación con otras entidades.
Gestión Humana Administración Regional	Establecer y coordinar la comunicación con las familias de colaboradores afectados por el evento o la crisis. NOTA: la comunicación con las familias debe de realizarse antes de la publicación a los medios de comunicación (prensa).

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	37

Áreas de apoyo	Responsabilidades
Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio del Poder Judicial	Apoyar en la comunicación de los dueños de procesos críticos afectados, las decisiones tomadas sobre la recuperación de sus procesos.
Asesor Legal del Departamento de Prensa	Cuando aplique, revisar los comunicados oficiales, con el objetivo de evitar demandas legales.
Dueños de procesos críticos	Acatar las acciones de comunicación dadas por el ECC.

Fuente: elaboración propia.

11.2 Flujos de comunicación en crisis

Los flujos de comunicación deben estar alineados a los esfuerzos ya realizados por el Poder Judicial, desde el punto de vista de comunicación en crisis.

Teléfono:

2295-3000

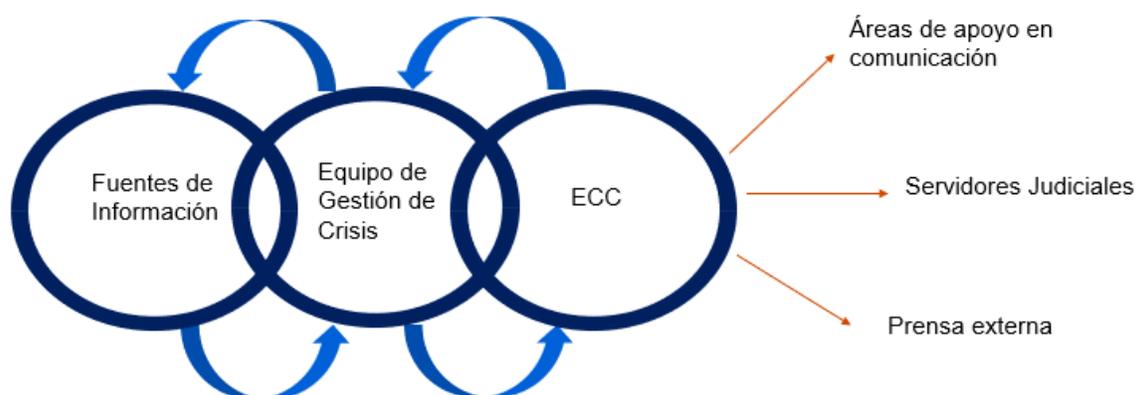
Dirección

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

	PODER JUDICIAL			
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial			

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	38

Figura 7. Flujo de comunicación en crisis



Fuente: elaboración propia.

El flujo de comunicación en crisis inicia con las fuentes de información sobre el evento presentado, estas fuentes alimentan al Comité Técnico de Continuidad y al Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio, así como a los Consejos de Administración, cuando corresponda. Es importante indicar que la comunicación entre las fuentes y estos equipos debe orientarse a los detalles del incidente y no para responder consultas.

Es importante resaltar que la función principal de las fuentes de información será la entrega de información valiosa al equipo de gestión de crisis.

Posteriormente, el Comité Técnico de Continuidad de Servicios o la Administración Regional (en el caso de Consejo de Administración) transmite el análisis de la emergencia al equipo de comunicación en crisis (ECC) para que éste formule la estrategia de comunicación más apropiada.

El ECC será el encargado de emitir ese mensaje a las diferentes audiencias (internas y externas) y a las áreas de apoyo en comunicación definidas en la Tabla .

La responsabilidad de desarrollar y de distribuir los mensajes a las diferentes audiencias será del Equipo de Comunicación en Crisis (ECC), por lo que ningún área o persona sin autorización del ECC podrá emitir un mensaje que no sea el brindado por este equipo.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL			
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial			

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	39

En el Anexo 12.6 Tablas de Comunicación, se visualiza la comunicación definida actualmente para cada interesado, según el evento presentado.

11.3 Protocolo de comunicación interna y externa en crisis

Para la gestión de la comunicación interna y externa durante una crisis, se define el siguiente protocolo a utilizar.

Figura 8. Protocolo de comunicación interno y externo en crisis



Fuente: elaboración propia.

11.3.1 Identificación

El primer paso que se debe realizar para la identificación es obtener información del Comité Técnico de Continuidad del Servicio, a partir de ahí y desde el punto de vista de comunicación, se debe contestar las siguientes preguntas:

- ¿Qué sucedió y dónde?

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	40

- ¿Cuándo sucedió?
- ¿Quién está atendiendo el incidente?
- ¿Cómo pasó?
- ¿Qué se ha hecho al respecto? (Procedimientos de Continuidad activados).
- ¿Cuáles son las posibles soluciones o pasos a seguir?
- Detalles adicionales sobre la situación presentada.

En algunos casos, los medios de comunicación pueden conocer de la situación de crisis antes que el ECC, ante esta situación el ECC debe escalar al Comité Técnico de Continuidad del Servicio la información obtenida y a su vez, se le debe indicar a los medios de comunicación que la situación está bajo investigación y que en cuanto haya más información disponible se les proporcionará.

Basado en la información obtenida del Comité Técnico de Continuidad del Servicio, se debe determinar el nivel de comunicación utilizando la siguiente tabla:

Tabla 5. Nivel de comunicación

Nivel	Características	Audiencia
Nivel bajo	<ul style="list-style-type: none"> • La crisis atrae poca o ninguna atención. • Se recibió información antes de la materialización del evento. • Las personas usuarias y/o los medios de comunicación desconocen de la afectación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal judicial
Nivel medio	<ul style="list-style-type: none"> • La situación aún no se ha convertido en crisis, sin embargo, los medios de comunicación dan cobertura. • Los entes reguladores realizan consultas sobre la situación presentada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal judicial • Entes reguladores y/o de emergencia. • Personas usuarias (redes sociales).

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	41

Nivel	Características	Audiencia
	<ul style="list-style-type: none"> Las personas usuarias son conscientes de la situación o evento, pero no está atrayendo su atención. 	
Nivel alto	<ul style="list-style-type: none"> Los medios de comunicación requieren explicaciones sobre la situación presentada. Se necesita la intervención del vocero oficial. Las personas usuarias expresan ira o indignación por medio de redes sociales o noticieros. Los medios de comunicación aparecen en el sitio para la cobertura en vivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación (televisión, radio, periódicos). Personas usuarias (redes sociales). Entes reguladores y/o de emergencia. Personal judicial. Familiares de funcionarios afectados.

Fuente: elaboración propia.

11.3.2 Desarrollo del mensaje

Una vez ubicado el nivel de comunicación requerido se procederá a la elaboración del mensaje para las diferentes audiencias. Se inicia la planificación de la estrategia de comunicación, preparando las respuestas a posibles preguntas de las diferentes audiencias. Durante este proceso el ECC debe:

- Desarrollar el mensaje o guion con los puntos clave.
- Enlistar posibles preguntas de las distintas audiencias.
- Preparar distintos escenarios ante un aumento de la crisis y prever posibles nuevos mensajes.
- Conocer como el Poder Judicial se encargará de la atención del evento o la crisis.
- Identificar las mejores formas de entregar el mensaje clave.
- Monitorear la evolución de la crisis y los mensajes de los medios de comunicación.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	42

11.3.2.1 Identificar audiencias

En este paso se deben definir las audiencias según el nivel de comunicación deseado. Se debe crear un mensaje clave para cada audiencia (en algunos casos el mensaje puede ser el mismo para diferentes audiencias), tomando en cuenta los requisitos de información definidos en el Anexo 12.6 Tablas de Comunicación

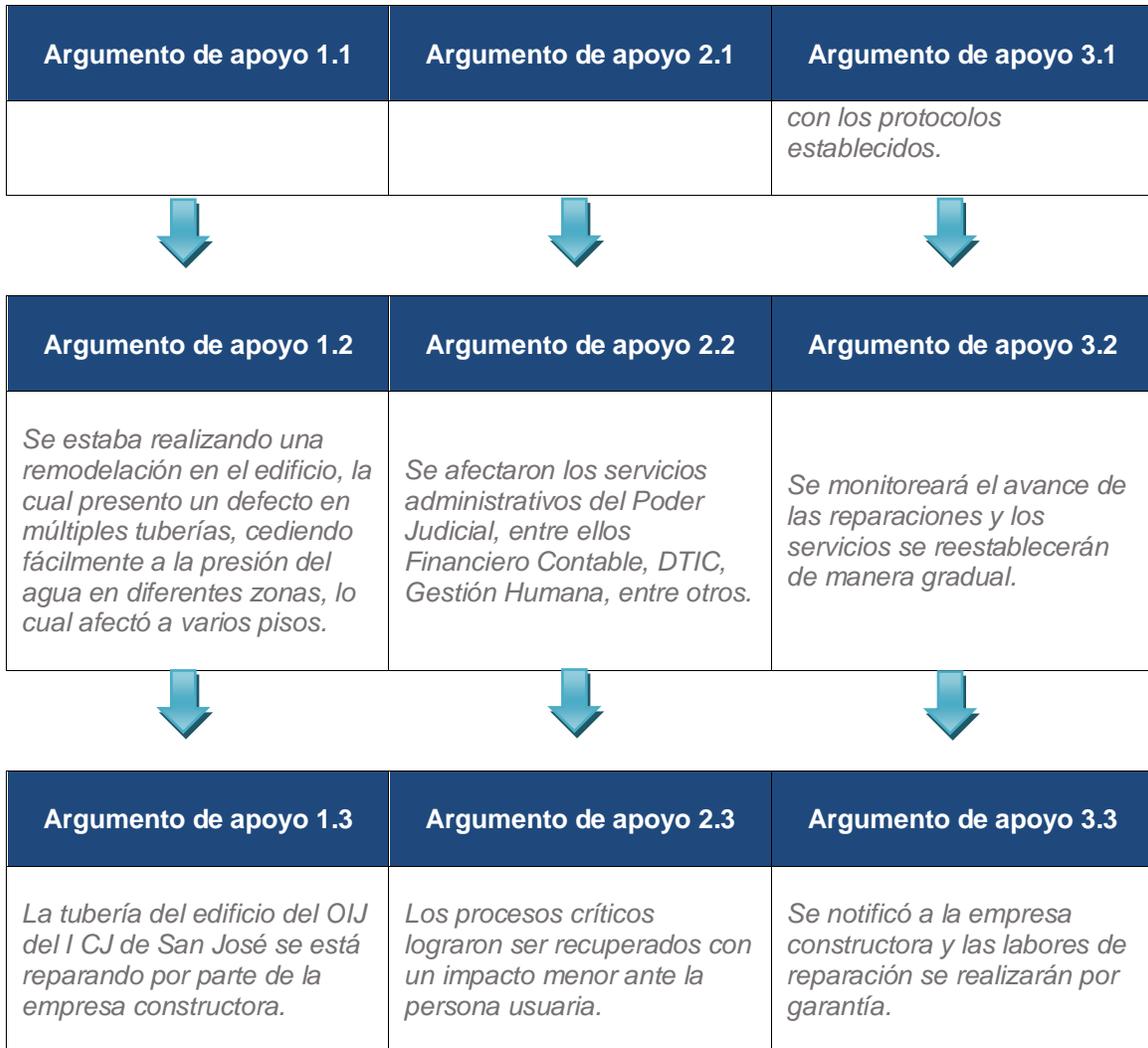
11.3.2.2 Crear mensaje clave

Para crear el mensaje se recomienda apoyarse en el siguiente esquema, utilizando los argumentos de apoyo o información recibida por el equipo de gestión de crisis.

Mensaje clave 1	Mensaje clave 2	Mensaje clave 3
<p>¿Qué sucedió y dónde?</p> <p>¿Cuándo sucedió?</p>	<p>¿Qué se afectó?</p>	<p>¿Quién está involucrado?</p> <p>¿Qué se ha hecho al respecto y los pasos a seguir?</p>
		
Argumento de apoyo 1.1	Argumento de apoyo 2.1	Argumento de apoyo 3.1
<p><i>El día 01 de junio a las 11:00a.m. se presentó una situación de emergencia causada por daños graves en las tuberías de agua internas del edificio del OIJ del I CJ de San José.</i></p>	<p><i>Esta situación en este momento ha afectado por lo menos tres pisos en el edificio paralizando de manera temporal las actividades de varias oficinas.</i></p>	<p><i>Para la atención de la emergencia la Comisión Institucional de Emergencias está en coordinación con el Departamento de Servicios Generales y la Dirección de Tecnología de Información en la evaluación de los daños, las reparaciones correspondientes y la habilitación de espacios de trabajo alternos de acuerdo</i></p>

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	43



Fuente: elaboración propia.

Los argumentos de apoyo ayudan a generar mensajes consistentes a las diferentes audiencias, manteniendo el enfoque del mensaje clave inicial. Otras consultas que podrían surgir durante una crisis y que el ECC debe preparar sus mensajes claves, son las siguientes:

- ¿Qué ocurrió en el Poder Judicial para llegar a este punto?

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	44

- ¿Por qué no se tomaron las medidas para evitar lo ocurrido?
- ¿Qué está haciendo el Poder Judicial para solventar la situación?
- ¿Qué pasó con la Continuidad del Servicio del Poder Judicial?
- ¿Por qué, en este caso, no funcionaron los protocolos establecidos en el Poder Judicial?
- ¿Cuáles son los procedimientos que seguirá el Poder Judicial para dar servicio a los usuarios?
- ¿Qué pasará con los usuarios afectados?
- ¿Quiénes están involucrados en las decisiones?
- ¿Cuáles son las medidas que se están tomando para superar esta crisis?
- ¿Qué dicen las entidades reguladoras? ¿Ya se reunieron con ellos? ¿Qué solución presentó el Poder Judicial ante ellos?

Es recomendable no agregar más de tres argumentos de apoyo para cada mensaje clave. Además, no es recomendable incluir nombres o detalles personales.

Para la elaboración de los diferentes mensajes, no se cuenta con una plantilla o mensaje estándar, ya que los temas de comunicación varían de acuerdo con diferentes aspectos como las decisiones de la Institución, el tipo de evento, el momento, entre otros. Lo recomendable es que, para la construcción del mensaje, se puede utilizar el esquema anteriormente mencionado y la mejor práctica en periodismo llamada SEIS W, (en español: Quién, Qué, Dónde, Cuando, Por qué y Cómo), el cual se completa con el análisis de la emergencia realizado por el equipo de gestión de crisis.

11.3.2.3 Revisar mensaje clave

Una vez definido el o los mensajes clave y, si fuera necesario, se procede a solicitar una revisión por parte del Asesor Legal del Departamento, con el objetivo de evitar cualquier implicación legal y posteriormente el comunicado es revisado y aprobado por Presidencia.

11.3.3 Entregar el mensaje

Una vez aprobada la estrategia de comunicación para cada audiencia se procede con la entrega del mensaje utilizando los procedimientos de comunicación o manuales establecidos por el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional.

11.3.4 Voceros

En el Anexo 12.6 Tablas de Comunicación, se visualizan los voceros definidos actualmente por el Poder Judicial, según el evento presentado. Sin embargo, dependiendo del escenario el equipo

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	45

de gestión de crisis podría definir otros voceros e incluir voceros especializados en el evento. Esto con el objetivo de que la estrategia de comunicación minimice el impacto reputacional de una mejor forma.

Además, en el Anexo 12.7 se brindan algunas recomendaciones para los voceros oficiales en la crisis.

11.3.5 Monitoreo del mensaje

Durante una crisis el ECC debe:

- Revisar la cobertura noticiosa monitoreando los medios de comunicación que están cubriendo la crisis, las redes sociales, entre otros, con el objetivo de monitorear la reacción de los usuarios.
- Visualizar la evolución de la opinión pública acerca de la crisis y la respuesta de la Institución e identificar patrones para modificar los mensajes clave.
- Retroalimentar al equipo de gestión de crisis sobre el impacto noticioso para la Institución.

Después de la crisis el ECC debe:

- Identificar preguntas no contestadas a las diferentes audiencias una vez solucionada la situación, actualizando los comunicados enviados, los mensajes por redes sociales y otros canales posibles a utilizar.
- Evaluar con la Presidencia si procede alguna estrategia de comunicación para reconocer a servidores judiciales “héroes” que estuvieron involucrados en la crisis.
- Archivar la documentación de respaldo para mantener un buen registro de la gestión de la comunicación en crisis, para futuras evaluaciones.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	46

12. Anexos

12.1 Procedimientos para la respuesta y estabilización de la emergencia

Las emergencias pueden ser detectadas por cualquier persona, ya sea funcionario judicial o externo, tener un alcance nacional o local y, afectar a comunidades enteras o solo al Poder Judicial.

12.1.1 Procedimiento de atención inicial del evento

- 1) Una vez presentado el evento y dependiendo de su naturaleza (amenazas naturales o antrópicas), el personal judicial debe informar inmediatamente sobre su aparición al miembro de la brigada de evacuación más cercano, si ésta no ha sido informada previamente o si el evento en sí no provocó su despliegue. En caso de ser una persona usuaria externa, se le notificará al personal de seguridad la identificación del evento, el cual posteriormente deberá informar al miembro de la brigada.
En los casos de interrupciones o eventos de servicios tecnológicos, estos se atenderán por medio del procedimiento para la gestión de incidentes establecido por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.
- 2) Las personas que forman parte de la brigada de evacuación deben aplicar lo más pronto posible los planes y protocolos de emergencias establecidos para la ubicación donde se encuentra de acuerdo con el tipo de evento ocurrido.
- 3) En caso de desalojo del inmueble, las jefaturas deberán apoyar a los miembros de la brigada de evacuación conociendo la ubicación física de las personas bajo su supervisión e identificando al personal afectado, considerando a las personas con movilidad limitada o particularidades que le impidan el desplazamiento por sí misma.
- 4) El Administrador o Administradora Regional deberá tomar nota de la información relevante sobre el evento, tal como el tipo de escenario, estado de las personas y del inmueble, acceso a las instalaciones, servicios y tecnologías afectados, personal en la escena, entre otros. En el Anexo 12.2 se puede observar una plantilla para la recolección de la información.
- 5) El responsable local correspondiente, el Administrador (a) Regional o el Consejo de Administración, deberán contactar a los cuerpos de atención y organismos de emergencia

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	47

adecuados para contener la situación. La información de contacto está ubicada en los planes de emergencia de cada localidad.

- 6) En caso de ser necesario, la brigada médica-primeros auxilios debe proveer atención médica primaria a las personas lesionadas mientras no arriben los organismos de emergencia.
- 7) El personal brigadista deberá colaborar y apoyar durante el evento a los organismos municipales y estatales de emergencia cuando y donde sea posible.
- 8) En caso de ser necesario, se deberá identificar los mecanismos de comunicación con los familiares del personal afectado.
- 9) Se deberá convocar al equipo de gestión de emergencias mediante el procedimiento establecido en la sección 12.1.2.

Las personas involucradas en la respuesta y estabilización de la emergencia pueden apoyarse en el instructivo de rápida aplicación que complementa este plan en el Anexo 12.3.

12.1.2 Procedimiento para convocar al equipo de gestión de emergencias

- 1) La persona asignada como secretaria del Consejo de Administración deberá convocar al resto de sus miembros, para que sea este equipo el encargado de coordinar todas las acciones de respuesta según la ubicación geográfica donde se presente el evento.
- 2) Cuando el tipo de emergencia lo permita, el medio de convocatoria o aviso será vía telefónica (en primera instancia), mediante radio, de forma personal o a través de los oficiales de seguridad interna. En las situaciones que la emergencia es evidente, tales como sismos y terremotos, la convocatoria será dada por el evento en sí.
- 3) La Comisión Institucional de Emergencias del Poder Judicial se convocará por un estado de emergencia declarado por la Presidencia de la Corte, con base en lo indicado por la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE), o bien, según su criterio en función del tipo de emergencia. En emergencias locales o regionales el Consejo de Administración podrá tomar la decisión de dar la declaratoria de emergencia local o regional, teniendo la facultad de suspender el servicio si así se amerita. En toda acción, deberá notificarse lo respectivo a la Comisión Institucional de Emergencias.
- 4) El convocante contactará únicamente a los miembros de los Consejos de Administración o de la Comisión Institucional de Emergencias que sean necesarios, o se consideren interesados, de acuerdo con el tipo de evento o escenario que se presente.
- 5) Cada vez que se contacte a un integrante del equipo, la persona responsable debe indicar brevemente lo ocurrido y, cuando aplique, coordinar el lugar de encuentro para trasladarlo al Centro Coordinador de Operaciones (CCO), indicarle el nombre de la persona a la que

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	48

debe contactar en sitio, el medio para contactar al personal de la Institución y los recursos que debe llevar consigo al CCO.

- 6) En caso de ser necesario, la Comisión Institucional de Emergencias podrá invitar a su convocatoria a las personas que estime pertinente en calidad de asesores, con el propósito de tomar mejores decisiones basadas en información y criterio experto.
- 7) Todos los miembros que conforman el equipo de gestión de emergencias y de crisis deberán tener acceso a la documentación relacionada con los planes de gestión de crisis y continuidad operativa y recuperación ante desastres, ya sea física o a través del sistema informático para la gestión de la continuidad del servicio.

12.1.3 Procedimiento para activar el Centro Coordinador de Operaciones (CCO)

El Centro Coordinador de Operaciones (CCO) corresponde a la ubicación física o virtual desde la cual se gestiona la crisis y se toman decisiones estratégicas orientadas a la continuidad y recuperación de operaciones. En el Anexo 12.4 se puede observar los requisitos mínimos que debe poseer un CCO y las condiciones necesarias para su activación.

12.1.3.1 Comisión Institucional de Emergencias

- 1) La Comisión Institucional de Emergencias, en eventos que así lo permitan, deberá reunirse en la Sala Virtual ubicada en el 4to piso del Edificio OIJ del Primer Circuito Judicial de San José.
- 2) Los miembros de esta comisión que sean convocados por la Presidencia de la Corte deberán trasladarse a dicha sala a la mayor brevedad posible, desde allí deberán realizar el seguimiento del evento, solicitar información relevante sobre la emergencia, analizar los diferentes impactos y tomar las decisiones pertinentes para la activación de la crisis y ejecución de los planes de continuidad y recuperación ante desastres.
- 3) En caso de ser necesario, los miembros convocados deberán llevar consigo, preferiblemente, un computador portátil y otros artículos personales⁵ que necesiten utilizar. Este lugar está acondicionado con el mobiliario y servicios mínimos necesarios para albergar a la Comisión para que lleven a cabo sus funciones.
- 4) En caso de ser necesario, la Comisión Institucional de Emergencias solicitará apoyo a la Dirección de Tecnologías de Información para proveer equipamiento tecnológico que no se haya podido trasladar al Centro Coordinador de Operaciones y que sean estrictamente necesarios para cumplir con sus responsabilidades. Asimismo, al Departamento de Servicios Generales apoyará con lo relacionado con otros recursos y servicios.

⁵ Refiérase a cualquier artículo personal necesario para atender largas reuniones en el CCO.

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	49

- 5) En los casos que dicho edificio se encuentre inaccesible, el sitio de reunión externo temporal será, en primera instancia, en el bulevar al costado oeste. La Comisión, tendrá la potestad de decidir trasladar el punto de reunión externo a otra área si así lo ve conveniente.
- 6) Si la emergencia es prolongada y/o sus efectos no permiten establecer el Centro Coordinador de Operaciones según el presente procedimiento, se hará uso de la estrategia de teletrabajo. Desde un lugar remoto, por ejemplo, la casa u oficina libre de riesgo y con conectividad a Internet, los miembros convocados deberán reunirse empleando la herramienta autorizada. El representante del despacho de la Presidencia será el encargado de coordinar lo relacionado con dicha reunión virtual.

12.1.3.2 Consejos de Administración

- 1) Una vez realizada la convocatoria por la secretaría hacia los Consejos de Administración correspondiente, los miembros deberán trasladarse al lugar establecido a la mayor brevedad posible (ver tabla 5), desde allí deberán realizar el seguimiento del evento, solicitar información relevante sobre la emergencia, analizar los diferentes impactos y mantener informada a la Comisión Institucional de Emergencias sobre todo lo relacionado con el evento.
- 2) Los miembros convocados deberán llevar consigo, preferiblemente, un computador portátil y otros artículos personales⁶ que necesiten utilizar. Este lugar está acondicionado con el mobiliario y servicios mínimos necesarios para albergar al Consejo para que lleven a cabo sus funciones.
- 3) Los Consejos de Administración podrán solicitar apoyo a la Dirección de Tecnologías de Información para proveer equipamiento tecnológico que no se haya podido trasladar al Centro Coordinador de Operaciones y que sean estrictamente necesarios para cumplir con sus responsabilidades. Asimismo, la Administración Regional apoyará con lo relacionado con otros recursos y servicios.
- 4) En los casos que el Centro Coordinador de Operaciones primario se encuentre inaccesible, se deberá coordinar el traslado al sitio de reunión alternativo que fue definido. Si esta instalación no estuviese definida, el Consejo de Administración o responsables encargados deberán realizar los arreglos para identificar un sitio adecuado.
- 5) Para habilitar un espacio físico que sirva de Centro Coordinador de Operaciones se deberán considerar aspectos de accesibilidad, espacio físico disponible, recursos disponibles, limitaciones de tiempo y costo. En el Anexo 12.4 se puede observar los requisitos mínimos que debe poseer un CCO.
- 6) Si la emergencia es prolongada y/o sus efectos no permiten establecer el Centro Coordinador de Operaciones según el presente procedimiento, se hará uso de la

⁶ Refiérase a cualquier artículo personal necesario para atender largas reuniones en el CCO.



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	50

estrategia de teletrabajo. Desde un lugar remoto, por ejemplo, la casa u oficina libre de riesgo y con conectividad a Internet, los miembros convocados deberán reunirse empleando la herramienta autorizada. La jefatura de la Administración Regional, en su rol de secretaria del Consejo de Administración, será la persona encargada de coordinar lo relacionado con dicha reunión virtual.

Con el propósito de atender, hacer seguimiento y tomar decisiones durante los eventos disruptivos, se definieron los siguientes puntos de reunión (principales y alternos) para los Consejo de Administración y otros responsables de gestionar las emergencias y crisis en el Poder Judicial a nivel nacional.

Tabla 2. Ubicación de los CCO a nivel nacional

Regional	Dirección CCO Principal	Dirección CCO Alterno
Alajuela	Edificio Tribunales de Justicia de Alajuela, planta principal, oficina de la Administración Regional.	Sala de audiencias, local civil.
Cartago	Edificio Tribunales de Justicia de Cartago, 1er piso, oficina de la Administración Regional.	Juzgado de Tránsito de Cartago, 1er piso, sala de juicios colegiada del Tribunal de Apelación Civil.
Ciudad Judicial	No existe un CCO principal, sin embargo, se tiene establecido el siguiente punto de reunión inmediata: Esquina frente a la Unidad Canina.	Cualquier espacio disponible en el momento de la emergencia o de manera remota a través del servicio de Videoconferencia (Microsoft Teams)..

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	51

Regional	Dirección CCO Principal	Dirección CCO Alterno
Corredores y Coto Brus	Edificio Tribunales de Justicia de Corredores, oficina de la Administración Regional.	Sala de Juicio, segundo piso, edificio de la Reforma Civil, 100 metros al norte del edificio principal de los Tribunales de Corredores.
Goicoechea	Edificio de Tribunales de Justicia, 5to piso, sala de reuniones de la Administración.	Sala de reuniones de la Administración, edificio Anexo A (materia contenciosa).
Golfito	Videoconferencia (Microsoft Teams).	Municipalidad de Golfito, Pueblo Civil, 25 metros al oeste de la estación de Bomberos.
Grecia	Tribunales de Justicia de Grecia, primer piso (para eventos ocurridos en Sarchí). Juzgado Contravencional de Sarchí, segundo piso (para eventos ocurridos en Grecia).	Salones del Centro Agrícola Cantonal, diagonal al edificio de Tribunales de Grecia.
Heredia	Edificio Tribunales de Justicia de Heredia, 2do	Edificio Anexo A, 125 metros al norte del edificio

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	52

Regional	Dirección CCO Principal	Dirección CCO Alterno
	piso, oficina de la Administración Regional.	de los Tribunales de Heredia, sala de juicio 1.
San José	Sala de juicio 14 (o cualquier espacio disponible dentro del edificio de Tribunales).	Cualquier espacio disponible en inmuebles adscritos a la Administración.
Liberia	Edificio Tribunales de Justicia de Liberia, 1er piso, oficina de la Administración Regional.	Delegación del OIJ, Sala de Crisis,
Limón	Sala 6 (o cualquier sala disponible).	Cualquier espacio disponible del edificio OIJ.
Nicoya	Sala de juicio, 1er piso.	Sala 1, Tribunal Civil.
Osa	Sala de Conciliaciones, costado noreste del edificio de los Tribunales de Justicia de Osa. Videoconferencia (Microsoft Teams).	Casa de Cultura, Ciudad Cortés, barrio 5 esquinas de Ciudad Cortés, sobre la vía principal al centro de Cortés.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	53

Regional	Dirección CCO Principal	Dirección CCO Alterno
Pococí	Edificio Tribunales de Pococí, 2do nivel, sala de reuniones.	Edificio de la Reforma, sala de audiencia 1.
Puntarenas	Oficina de la Administración Regional, local frente al edificio principal.	Fiscalía Adjunta de Puntarenas, sala de reuniones.
Pérez Zeledón	Edificio Anexo A, contiguo al edificio principal de los Tribunales de Justicia de Pérez Zeledón, sala 1 (o cualquier sala disponible).	Edificio Anexo B, contiguo al edificio Anexo A de los Tribunales de Justicia de Pérez Zeledón, salas de audiencias.
Quepos	Administración de Quepos, contiguo al BCR, frente al mercadito.	Defensa Pública de Quepos, contiguo a la Iglesia la Luz del Mundo.
San Carlos	Edificio Tribunales de Justicia de San Carlos, 3er piso, oficina de la Administrador Regional.	Sala de reuniones de la Unidad Regional del OIJ de La Fortuna, contiguo a la Policía Turística.
San Ramón	Edificio del Tribunal Colegiado de Primera	Edificio del Juzgado Civil y de Trabajo de San Ramón,

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	54

Regional	Dirección CCO Principal	Dirección CCO Alterno
	Instancia Civil de San Ramón, 50 metros al este de la entrada principal del edificio de Tribunales.	125 metros al norte de la entrada principal del edificio de Tribunales.
Santa Cruz	Edificio Tribunales de Santa Cruz, 1er piso, sala 5.	Edificio OIJ de Santa Cruz, 2do piso, laboratorio de cómputo.
Sarapiquí	Edificio de la Municipalidad e Puerto Viejo de Sarapiquí, sobre la Ruta 4 entre calles 1 y 3, Puerto Viejo de Sarapiquí.	Estación de bomberos de Puerto Viejo de Sarapiquí, 150 metros al sureste de la subasta ganadera de Puerto Viejo, sobre Avenida 10.
Turrialba	Salas de audiencias del Juzgado Civil, Laboral y Agrario, parte externa del edificio de Turrialba.	Puesto de control de la Subcomisión de Emergencias, Municipalidad de Turrialba.

Fuente: elaboración propia con información remitida por parte de los Administradores Regionales en mayo del 2021.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	55

12.2 Plantilla para recolección de información durante una crisis

La siguiente plantilla debe ser llenada con el mayor detalle posible acerca del evento y sus efectos. Este insumo será fundamental para que el Equipo de Gestión de Crisis y la Administración Superior pueda tomar las decisiones oportunas para manejar la emergencia o crisis correctamente.

Fecha y hora: _____

Seleccione el evento:

- Terremoto Incendio Amenaza de Bomba
 Inundación Erupción Volcánica Crisis Tecnológica
 Toma de Rehenes Otro: _____

Sitio del Evento: _____

Notificado / Informado por: _____

Aspectos para considerar

Sobre personal Judicial y personas usuarias

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	56

Estado de las personas:

Cantidad de personas afectadas:

Cantidad de personas adultas mayores:

Cantidad de personas menores de edad:

Cantidad de personas usuarias afectadas:

Cantidad de personal Judicial afectado: (de ser posible levantar lista de nombres y oficina correspondiente)

Sobre la infraestructura/Activos

Porcentaje de afectación del inmueble e instalaciones físicas:

Inaccesible

1%-25%

26%-50%

mayor a 50%

Detalle del estado del inmueble

Activos

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	57

Liste los activos afectados:

Consejo de Administración:

Procesos críticos afectados

Sistemas de información afectados

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	58

12.3 Ficha de atención de crisis y emergencias



PI Ficha gesti

12.4 Características del Centro Coordinador de Operaciones (CCO)

El CCO deberá activarse cuando se presente alguna de las siguientes condiciones:

- El evento disruptivo (de cualquier índole):
 - amenaza o afecta la integridad física de las personas, causando heridas o lesiones leves.
 - causa caídas breves del sistema o indisponibilidad de algún recurso tecnológico que apoyan los procesos críticos.
 - causa alguna afectación de las instalaciones propias o arrendadas del Poder Judicial.
- Algún personal se ve incapacitado de realizar sus funciones, lo que se traduce en atrasos o interrupciones moderadas del servicio.
- La situación se puede controlar y no se estima que la interrupción del sistema y proceso crítico se extienda en el tiempo y supere el Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) establecido.
- Se toman medidas preventivas que interrumpen momentáneamente el proceso crítico.
- Las consecuencias del escenario amenazan la integridad física de las personas.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	59

Además, para establecer un CCO tanto principal como alterno, se debe cumplir con al menos las siguientes condiciones básicas:

- El CCO alterno deberá encontrarse en un edificio diferente al CCO primario. Esto para los casos en los que dicha edificación se vea afectada por el incidente.
- Estar acondicionada con servicios básicos tales como electricidad, agua, ventilación y sanitarios. Se debe tener en cuenta que se desconoce cuánto durará la emergencia/crisis.
- Contar con una mesa, sillas y equipamiento básico de oficina para la cantidad de personas que conforman el equipo. Alternativamente, esto se puede manejar mediante traslados de material, préstamos o alquileres según sea más conveniente.
- Disponer de al menos un equipo de cómputo que pueda ser utilizado por cualquier miembro del equipo de crisis. Esto incluye los arreglos necesarios a nivel de acceso lógico a la red.
- Estar equipada con conexiones de red físicas o inalámbricas para acceder a la intranet del Poder Judicial, correo electrónico e Internet. Los WiFi móviles o similares, así como el uso de la VPN pueden ser una opción siempre que exista cobertura en la zona del proveedor de servicio.
- Habilitar líneas y puntos de acceso telefónico. La comunicación durante una emergencia/crisis es fundamental, no solo a nivel interno sino con entes externos. Adicionalmente, es importante contar con un mecanismo alterno de comunicación para los casos donde el servicio telefónico/celular no esté disponible, por lo tanto, los dispositivos de radio que ya se tienen son un buen recurso. En algunos casos se podrán requerir radios satelitales. Las comunicaciones a través de datos (Internet) es otra opción para los lugares donde no se tienen equipos de radio, sin embargo, estas redes son las que primero suelen fallar cuando se trata de desastres naturales.
- Otros recursos adicionales que pueden estar presentes en un CCO son los equipos de videoconferencias, televisores o sintonizadores de radio, para que el equipo de gestión de crisis esté al tanto del contexto del evento y de lo que dicen voceros oficiales en los medio de comunicación audiovisuales.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	60

12.5 Ficha activación de crisis, software para la continuidad del servicio



PJ Ficha cr

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	61

12.6 Tablas de Comunicación

12.6.1 Comunicación Ministerio Público

Evento	Interesado	Contexto	Requisito de información	Vocero	Método de comunicación	Frecuencia
Situación que produce la emergencia	¿A quién se comunica?	¿Interno o externo?	¿Que se comunica?	¿Quién comunica?	¿Cómo lo comunica?	¿Cuándo lo comunica?
Tormentas / Huracanes / Sismos / Terremoto	Medios de comunicación	Externo	Afectación a oficinas, servicios afectados	Fiscal/a adjunto/a o jefe de despacho	Boletín de prensa/ Redes sociales/ Entrevista	Una vez que se obtenga la información requerida, deseable una hora después de ocurrido el evento
Huelga	Personal del MP y medios de comunicación	Interno y externo	Estado de la situación, afectación de servicios, daños a instalaciones provocadas producto del evento.	Fiscal/a adjunto/a o jefe de despacho	Comunicado interno/ Boletín de prensa/ Redes sociales/ Entrevista	
Clausura sanitaria	Personal del MP y medios de comunicación	Interno y externo	Situación que originó el evento, medidas por tomar, si varía prestación de servicio.	Fiscal/a adjunto/a o	Comunicado interno/ Boletín de prensa/ Redes sociales/ Entrevista	

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	62

				jefe de despacho		
Cortes del suministro eléctrico	Personal del MP, Poder Judicial y población	Interno y externo	Situación presentada, si se conoce hora de reinstalación del servicio, medidas a tomar para notificaciones o trámites urgentes. Suspensión temporal del servicio público (sin sistema no se puede ingresar denuncias, revisar el sistema de gestión de casos,etc)	Fiscal/a adjunto/a o jefe de despacho	Comunicado por el Departamento de Prensa del Poder Judicial/ Redes sociales/ Medios de comunicación	

12.6.2 Comunicación OIJ

Evento	Interesado	Contexto	Requisito de información	Vocero	Método de comunicación	Frecuencia
Situación que produce la emergencia	¿A quién se comunica?	¿Interno o externo?	¿Que se comunica?	¿Quién comunica?	¿Cómo lo comunica?	¿Cuándo lo comunica?
Atrincheramiento de una persona y/o toma de rehenes	<ul style="list-style-type: none"> Dirección General Jefaturas encargadas (Departamento de investigaciones Criminales o delegación correspondiente) 	Interno y externo	Los detalles que autorice el grupo a cargo del caso	Persona vocera que se elija: al inicio la o el Director General o Subdirector.	<ul style="list-style-type: none"> Boletín de prensa Chat de WhatsApp Entrevista en el sitio 	En el momento que se considere oportuno, para evitar al máximo especulaciones.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	63

Evento	Interesado	Contexto	Requisito de información	Vocero	Método de comunicación	Frecuencia
Situación que produce la emergencia	¿A quién se comunica?	¿Interno o externo?	¿Que se comunica?	¿Quién comunica?	¿Cómo lo comunica?	¿Cuándo lo comunica?
	<ul style="list-style-type: none"> SERT Unidad de Negociadores Central de comunicaciones del OIJ Policía administrativa (para custodiar la zona) Oficina de Prensa Prensa nacional e internacional cuando corresponde Persona usuaria de redes sociales Otros 			Depende del tiempo que dure el evento se eligen otras personas voceras que se encuentren en el sitio de los acontecimientos.	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista pregrabada Conferencia de prensa presencial o virtual Redes sociales 	
Detención de una persona perteneciente a la institución	<ul style="list-style-type: none"> Dirección General Personal a cargo de la investigación Oficina de Prensa Prensa nacional e internacional cuando corresponde 	Interno y externo	La información que autoricen la Dirección General	Dirección General	<ul style="list-style-type: none"> Boletín de prensa Chat de WhatsApp Entrevista en el sitio Entrevista pregrabada 	En el momento que se considere oportuno, para evitar al máximo especulaciones.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	64

Evento	Interesado	Contexto	Requisito de información	Vocero	Método de comunicación	Frecuencia
Situación que produce la emergencia	¿A quién se comunica?	¿Interno o externo?	¿Que se comunica?	¿Quién comunica?	¿Cómo lo comunica?	¿Cuándo lo comunica?
	<ul style="list-style-type: none"> Persona usuaria de redes sociales 				<ul style="list-style-type: none"> Conferencia de prensa presencial o virtual Redes sociales 	
Información negativa en redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> Dirección General Jefaturas a cargo del despacho al que corresponde la información Personal de prensa Comisión de Crisis Medios de comunicación nacionales e internacionales cuando corresponda Otras autoridades cuando corresponda 	Interno y externo	La información que defina la Comisión de Crisis y en algunos casos la Dirección General	Dirección General o la persona que asigne la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Boletín de prensa Chat de WhatsApp Entrevista en el sitio Entrevista pregrabada Conferencia de prensa presencial o virtual Redes sociales 	En el momento que se considere oportuno, para evitar al máximo especulaciones.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	65

Evento	Interesado	Contexto	Requisito de información	Vocero	Método de comunicación	Frecuencia
Situación que produce la emergencia	¿A quién se comunica?	¿Interno o externo?	¿Que se comunica?	¿Quién comunica?	¿Cómo lo comunica?	¿Cuándo lo comunica?
Muerte de funcionario o funcionaria en la realización de sus labores	<ul style="list-style-type: none"> Dirección General Jefatura a cargo de la persona fallecida Oficina de Prensa Prensa Nacional 	Interno y externo	La información básica: nombre de la persona fallecida, hechos ocurridos, tiempo de laborar en la institución, cargo que desempeñaba, trayectoria en la institución.	Dirección General o jefatura de la persona fallecida	<ul style="list-style-type: none"> Boletín de prensa Chat de WhatsApp Entrevista en el sitio Entrevista pregrabada Conferencia de prensa presencial o virtual Redes sociales 	En el momento que se considere oportuno, para evitar al máximo especulaciones.
Desastres naturales o accidentales	<ul style="list-style-type: none"> Dirección General de Central comunicaciones Jefatura a cargo Oficina de Prensa 	Interno y externo	Los detalles que autorice el grupo a cargo de atender el sitio	<ul style="list-style-type: none"> Dirección General o jefatura a cargo del evento. Persona vocera definida por el grupo de trabajo que atiende el evento. 	<ul style="list-style-type: none"> Boletín de prensa Chat de WhatsApp Entrevista en el sitio Entrevista pregrabada Conferencia de prensa 	En el momento que se considere oportuno, para evitar al máximo especulaciones.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	66

Evento	Interesado	Contexto	Requisito de información	Vocero	Método de comunicación	Frecuencia
Situación que produce la emergencia	¿A quién se comunica?	¿Interno o externo?	¿Que se comunica?	¿Quién comunica?	¿Cómo lo comunica?	¿Cuándo lo comunica?
	<ul style="list-style-type: none">• Prensa nacional e internacional cuando corresponda				presencial o virtual <ul style="list-style-type: none">• Redes sociales	

12.6.3 Comunicación Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional



Anexo - Tabla de Comunicación - Dep

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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



PODER JUDICIAL

Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	67

12.6.4 Comunicación Regionales



Anexo - Tabla de
comunicación Regio

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	68

12.7 Recomendaciones para los voceros

El papel del vocero en una crisis es comunicar al público la información que quiere o necesita saber para reducir los rumores y el estado de ansiedad sobre el evento.

El vocero debe mostrar que cree en el mensaje que está transmitiendo por lo que debe estar involucrado en su elaboración.

Si el vocero no entiende perfectamente el propósito del mensaje o las recomendaciones, posiblemente tendrá problemas en generar un estado de confianza necesario para transmitir seguridad y credibilidad.

Existen algunos principios de la entrevista del vocero oficial:

- No mienta.
- No diga nada que no quiera que se divulgue.
- No conceda entrevistas con prisa.
- No dé respuestas largas ni incoherentes.
- No repita ni las palabras, ni las frases negativas de los periodistas.
- No pierda el control de la entrevista.
- No use lenguaje muy técnico, sea claro y conciso.
- No se sienta obligado a responder.
- No empiece una entrevista si no tiene un objetivo claro de comunicación.

Recomendaciones generales:

- Debe estar disponible las 24 horas del día, para evitar rumores.
- Nunca especule sobre situaciones desconocidas, con el fin de reforzar la confianza.
- Mantenga el enfoque en los hechos.
- No discuta con el periodista ni pierda la compostura.
- Transmita mensajes consistentes y claros que informen sobre las acciones que se tomarán para volver a la normalidad la institución.
- Debe apegarse a las recomendaciones y guiones de mensajes claves que le suministre el ECC, equipo de gestión de crisis o la Presidencia.
- Debe mantenerse actualizado con los informes de prensa.
- En caso de que el periodista lo cuestione y responsabilice en forma personal por la crisis, se recomienda:
 - Apóyese en el lenguaje corporal abierto.
 - Conserve un tono de voz más bajo que el del periodista incisivo que está buscando que usted pierda el control.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Plan de Gestión de Crisis del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
PLAN-SGCS-DE-31-1988-003	18/05/2021	06/09/2022	02	69

- Tome notas sobre las preocupaciones y preguntas.
- Cuando escuche una preocupación o queja, repita lo que ha entendido y pregunte si entendió correctamente.
- Admita cuando no sabe la respuesta y ofrezca averiguarla y hágalo a la brevedad.
- No prometa lo que no puede cumplir, explique que ciertas variables no se pueden controlar, como el tiempo o los resultados de los análisis de laboratorio, pero que hará todo lo que pueda para mantener los tiempos.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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