

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	7/06/2023		01	1



Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del sistema SIAGPJ

Junio 2023

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL			
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ			

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	7/06/2023		01	2

1 Control de Cambios

Versión	Fecha	Realizado por	Motivo	Firma
01	07/06/2023	Subproceso de Continuidad del Servicio	Versión inicial	
02				

2 Control de Aprobación

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio	Dirección Ejecutiva de Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	Dirección Ejecutiva de Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
	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 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
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	7/06/2023		01	3

3 Tabla de Contenido

4	Objetivo	4
5	Alcance.....	5
6	Términos y definiciones	6
7	Elementos del modelo de ampliación.....	8
7.1	Materia afectada con o sin procesos críticos	8
7.2	Nivel de incidente	11
7.3	Duración de la falla o evento	14
7.4	Alternativas de tramitación	15
7.5	Ponderación de criterios.....	18
7.6	Resultados del modelo	18
8	Anexos	23

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	4

4 Objetivo

El objetivo del presente modelo es ampliar el “**Protocolo de Abordaje de Implantación del Sistema Integrado de Apoyo a la Gestión de Procesos Judiciales (SIAGPJ) en el Ámbito Jurisdiccional**” con el fin de presentar un método estandarizado que permitirá la utilización de planes de continuidad documentados para los procesos críticos que han sido definidos durante el ejercicio del Análisis de Impacto al Servicio o Negocio (BIA) o la definición de planes para atender la continuidad operativa en cada oficina o despacho judicial, con el fin de disminuir una posible afectación durante la implantación del sistema SIAGPJ.

El citado protocolo menciona en su apartado V), lo siguiente:

5.3 Aunado a lo anterior, el representante de la Unidad Regional de la Dirección de Tecnología gestionará con el Equipo de Mejora de Procesos de las oficinas y/o despachos ante eventuales errores a nivel de sistema, propuestas integrales de acción inmediata donde se garantice la continuidad de la tramitación de los asuntos y a su vez reducir riesgos de error en la tramitación de asuntos en los sistemas interrelacionados (Recepción de Documentos, Oficinas de Comunicaciones Judiciales, Despachos de Primera y Segunda Instancia, Defensa Pública, Ministerio Público, Centro de Conciliación, CACMFJ entre otros). En caso, de requerirse la tramitación de asuntos sin el uso de sistemas institucionales, deberá accionarse los protocolos o guías de trámite establecidos por parte del Subproceso de Continuidad del Servicio¹ de la Dirección Ejecutiva del Poder Judicial de Costa Rica.

5.4 En paralelo, se establecerán posibles Planes Remediales y/o Planes de Trabajo con carácter preventivo o correctivo, para dar soporte en la gestión operativa de cada oficina y/o despacho; los cuales, estarán a cargo dentro de las responsabilidades establecidas por parte de las personas encargadas de la

¹ Consejo Superior en sesión 48-2022, art. LXXIV y art. LXXV celebrada el 7 de junio de 2022.

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	5

Coordinación Administrativa de cada Oficina y/o Despacho; así como, del Consejo de Jueces y Equipo de Mejora de Procesos.

Y en el apartado VI), menciona lo relativo al Sistema de Gestión de la Continuidad del Servicio:

6.1 Ante eventualidades que impacten en la gestión de operativa de las oficinas y/o despachos por afectaciones de sistemas informáticos judiciales y que no puedan darse soporte por parte de los entes técnicos a nivel de sedes regionales, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación deberá informar a las oficinas, sobre el accionar correspondiente a nivel de sistemas informáticos según lo dispuesto en el Sistema de Gestión del Plan de Continuidad del Servicio Judicial.

6.2 En tanto, ante eventuales escenarios de fallos de sistemas de producción e inclusive ante apagones tecnológicos por la vulnerabilidad de los sistemas institucionales del Poder Judicial, se deberá accionar los protocolos o guías de trámite establecidos por parte del Subproceso de Continuidad del Servicio de la Dirección Ejecutiva del Poder Judicial de Costa Rica.

5 Alcance

El presente modelo podrá ser usado por la Dirección de Tecnología de la Información, así como las oficinas involucradas en la Implantación del Sistema Integrado de Apoyo a la Gestión de Procesos Judiciales (SIAGPJ).

Este modelo considera criterios objetivos para la utilización de los planes de continuidad asociados a los procesos críticos identificados en el BIA, en caso de un evento disruptivo o incidente tecnológico originado por una falla en el sistema SIAGPJ, además permite utilizar los planes operativos elaborados en cada oficina

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	6

para continuar con el servicio público, como una forma de trabajo alternativo, ante la carencia del sistema SIAGPJ.

6 Términos y definiciones

Análisis de impacto en el servicio (SIA): proceso de análisis del impacto en el tiempo de un evento disruptivo en la organización. También conocido como Análisis de Impacto en el Negocio (BIA).

Evento: ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias. Un evento puede ser único o repetirse, y puede tener varias causas. Puede consistir en algo que no se llega a producir. Algunas veces, un evento se puede calificar como un “incidente” o un “accidente”.

Incidente: situación que podría ser una interrupción, pérdida, emergencia o crisis, o que puede conducir a ellas.

Proceso: conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Servicio: Un medio de entregar valor a las personas usuarias, para facilitar los resultados que quieren lograr sin la propiedad de costos y riesgos específicos.

Proceso o servicio crítico en el Poder Judicial: Son aquellos relacionados con actividades de la institución que están sujetos al cumplimiento de plazos u obligaciones legales, la protección de derechos fundamentales, o cuya suspensión puede ocasionar un perjuicio a la vida de las personas, una afectación grave a la operación interna, o provocar una pérdida de recursos o activos institucionales y una degradación de la imagen institucional.

Planes de continuidad: procedimientos documentados para responder a un incidente disruptivo y cómo continuará o recuperará sus actividades dentro de un plazo predeterminado, en función del tipo de amenaza o escenario.

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	7

Continuidad operativa: Prestación del servicio mediante acciones internas y medidas de control interno de la misma oficina u despacho judicial, para continuar brindando un servicio de manera degradada, durante las afectaciones de las labores cotidianas, producto de una situación o evento particular.

Criterios: Conjunto de principios, normas y pautas elaboradas de las cuales se emite un juicio valorativo en relación con el elemento evaluado.

Gestión de incidentes: Proceso encargado de gestionar todo el ciclo de vida de los incidentes desde su registro hasta su cierre.

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	8

7 Elementos del modelo de ampliación

En este apartado, se desglosan los elementos del modelo propuesto, con el fin de conocer cada criterio establecido, sus particularidades y como estos afectan el resultado obtenido.

7.1 Materia afectada con o sin procesos críticos

Este criterio considera la materia afectada, dando relevancia a aquellas que en sus trámites afectan derechos fundamentales o que están condicionadas por plazas legales de cumplimiento perentorio. Esta lista parte de los procesos o servicios establecidos como críticos a nivel institucional, según lo establecido por el Consejo Superior en la sesión N° 103-19, del 26 de noviembre 2019, artículo XXIV, donde se aprobó el Informe del Análisis de Impacto al Servicio del Poder Judicial, en el cual se informaba sobre la identificación de 688 procesos institucionales, de los cuales resultaron 64 procesos críticos en caso de ocurrir un evento disruptivo.

De dichos procesos, **13 procesos corresponden al Ámbito Jurisdiccional, 21 al Ámbito Auxiliar de Justicia y 30 procesos del Ámbito Administrativo.**

Posteriormente, en la sesión del Comité Técnico de Continuidad del Servicio del Poder Judicial, número 02-2023, celebrada el 11 de abril del presente año, artículo II, se conoció el “Informe de ampliación del Análisis de Impacto al Servicio (BIA) – procesos críticos” presentado por el Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio, el cual contempla una actualización de la lista de procesos críticos, incorporando el escenario de indisponibilidad tecnológica total.

Con el fin de unificar los esfuerzos anteriores y formalizar una única lista de procesos y de operaciones críticas que afectan el servicio institucional en condiciones o escenarios de interrupciones de servicio, se presentó ante el Consejo Superior la lista actualizada de procesos críticos, mediante oficio 29-DE-SGCS-2023 del 24 de abril del año 2023.

	PODER JUDICIAL Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ
---	--

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	9

A continuación, en la Tabla N° 1, se detallan los procesos críticos asociados para el ámbito jurisdiccional y aquellos relacionados que apoyan en labores a los despachos jurisdiccionales:

Tabla N° 1
Procesos críticos del Ámbito Jurisdiccional y asociados.

Nombre del proceso	Oficina dueña del proceso crítico
CJIC 001 Intercepción de Comunicaciones Telefónicas	Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones (CJIC)
RJ 003 Seguimiento a la actualización de las bases de datos de los sistemas (SACEJ, SOAP)	Registro Judicial
JPEN 001 Etapas preparatoria e intermedia del proceso penal	Juzgado Penal
TCA 007 Resolución de Medidas Cautelares Ante Causam	Tribunal Contencioso Administrativo
JPA 001 Solicitudes y entregas de apremios, giros de dineros, permisos y salidas del país, libertades y beneficios	Juzgado de Pensiones Alimentarias
JCTR 015 Notificación de medidas de protección	Violencia Doméstica
JVD 001 Solicitud de medidas de protección en materia de violencia doméstica	Juzgado contra la Violencia Doméstica
JEP 002 Modificación de pena o cumplimiento	Juzgado de Ejecución de la Pena
AR 017 Recepción de documentos	Administraciones Regionales
AR 013 Sistema de depósitos judiciales	Administraciones Regionales

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ
---	--

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	10

Nombre del proceso	Oficina dueña del proceso crítico
SIV 001 Recepción y resolución de recursos	Sala Constitucional
RLAB 007 Calificación de huelga	Reforma Laboral
AR 018 Comunicaciones judiciales	Administraciones Regionales
JPJUV 008 Medidas Cautelares	Juzgado Penal Juvenil
MP 020 Trámite de solicitud de Anticipo Jurisdiccional de Prueba	Ministerio Público
JFAM 001 Medidas cautelares	Juzgado de Familia
TPEN 003 Resolución de causas en la Sección de Flagrancia	Tribunal Penal de Juicio
TPEN 004 Resolución de causas en la Sección Ordinaria / Apelaciones y extradiciones	Tribunal Penal de Juicio

Fuente: Elaboración propia.

Por lo anterior, toma relevancia la materia afectada al ponderar de manera diferente aquellas que no han sido definidas críticas en el Análisis de Impacto al Servicio, por lo cual el presente modelo las clasifica de la siguiente manera:

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	11

Tabla N° 2
Niveles del criterio “Materia afectada”

		Materia afectada con o sin proceso crítico
Nivel del criterio	Bajo (1)	Contextos que no cuentan con plazos legales y/o con derechos fundamentales y no son críticos en el BIA
	Medio (2)	Contextos que cuentan con plazos legales, pero no son considerados críticos
	Alto (3)	Contextos con plazos legales y considerados críticos en el BIA por su vinculación con derechos fundamentales

Fuente: Elaboración propia.

7.2 Nivel de incidente

Producto del análisis de impacto al servicio señalado en el apartado anterior, se cuenta con el listado de los sistemas que son utilizados por los procesos determinados como críticos o esenciales, algunos de los cuales son sustituidos por la implantación del sistema SIAGPJ, por lo que este sistema se vuelve crítico y con una relevancia superior al agrupar diferentes sistemas o plataformas tecnológicas que sustentan procesos críticos.

En vista de lo anterior, es necesario que el ente técnico pueda discriminar y categorizar el evento o incidente de una manera que permita tomar decisiones en el momento y que, a su vez, permita modelar el mejor escenario sin incurrir en nuevas tareas, procesos manuales, que vendrán a saturar a un despacho u oficina que se encuentra en un período de adaptación a una nueva tramitación.

	PODER JUDICIAL Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ
---	--

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	12

La Tabla N° 3 muestra la relación existente entre los procesos críticos del Ámbito Jurisdiccional y los sistemas.

Tabla N° 3
Procesos críticos Ámbito Jurisdiccional
asociados a los sistemas

Sistema Crítico	Proceso Asociado
CEREDOC (Sistema de Recepción de Documentos)	AR017/TCA 007
NC (Sistema de Notificaciones)	TCA007/JCTR015
SGDJ (Sistema de Gestión de Despachos Judiciales)	JPJUV008/JFAM001/AR018/JPEN01/JPA001/JCTR015/JVD001/JEP002/TPEN003/TPEN 004
Escritorio virtual	JPJUV 008/JFAM 001/TCA007/AR018/JPEN001/JPA001/JCTR015/JVD001/JEP002/TPEN 003/TPEN004
Sistema de grabación (podría ser SIGAO o cualquier aplicativo para grabación)	JPEN001/JPA001/JCTR015/JVD001/JEP002/SIV001/RLAB007/TPEN 003/TPEN004
SDJ (Sistema de Depósitos Judiciales)	JPA001/FICO006/AR013
SACEJ (Sistema de Administración electrónica de Juzgamiento)	RJ003/RJ001/JEP002/TPEN004
SOAP (Sistema Obligados Alimentarios y Penal)	RJ003/RJ001/JPA001/TPEN004
SIAGPJ (Sistema Integrado de Apoyo a la Gestión de Procesos Judiciales)	TCA007/JCTR015/ JPJUV 008/JFAM 001/AR018/JPEN001/JPA001/JCTR015/JVD001/JEP002/TPEN 003/TPEN 004
SUC (Sistema Unificado de Citaciones)	AR 018
SOLITEL (Solicitudes Telefónicas)	OIJ 058/OIJ 030

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ
---	--

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	13

Sistema Crítico	Proceso Asociado
Plataforma PLX-Lincoln	CJIC 001
Internet/red del Poder Judicial/correo electrónico/MS Office 365	PCO001/PCO005/DTIC026/PCO002/CACM FJ 001/Todos los demás procesos.

Fuente: Elaboración propia.

Cabe señalar que, si un proceso no se vincula a un sistema informático en la tabla anterior, se debe a que el proceso puede ser ejecutado sin el uso de tecnología.

Es importante indicar que este criterio debe ser estimado completamente por el equipo técnico de implantación de la Dirección de Tecnología de la Información; ya que, si bien esta situación es un albur, al desconocer las causas en el momento del evento, se puede estimar un nivel mediante la experiencia y pericia de las personas profesionales de la DTIC. No obstante, con el fin de facilitar la obtención de este criterio, se aplicará para esto el “Modelo de Gestión de Incidentes de Servicio”, código DSS02-OD-001.

Para este apartado, utilizando los aspectos del modelo DSS02-OD-001 (Impacto y Urgencia), se procede a equiparar la tabla de prioridad para los casos considerados con un impacto medio, bajo o muy bajo, ya que son los niveles donde el incidente afecta los servicios según oficina o despacho y con una menor cantidad de personal judicial.

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	14

Tabla N° 4
Equiparación de modelos
para determinar el “Nivel de incidente”

Modelo de Gestión de Incidentes de Servicio DSS02-OD-001			Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del sistema SIAGPJ	
Prioridad	Identificador	Tiempo de atención	Nivel del criterio (modelo ampliado)	Detalle
1	MB (Muy bajo)	Programado	Bajo (1)	Solo afecta algún aplicativo, reporte o módulo y se puede resolver con maneras alternativas.
2	B (Bajo)	8 horas	Medio (2)	No se puede ejecutar una tarea específica, se puede aplicar planes alternos y paraliza solamente a personal destacado en esa función.
3	M (Medio)	4 horas	Alto (3)	Paraliza todas las oficinas que cuentan con el sistema al impedir su trámite ordinario.

Fuente: Elaboración propia.

7.3 Duración de la falla o evento

Como criterio adicional en materia tecnológica, aunado al nivel de incidente que puede percibir, se encuentra de la mano el tiempo o duración de dicho incidente. Si bien, esto debe analizarse considerando estimaciones de tiempo y es muy probable que sea imposible conocer la duración real del percance, este criterio permitirá dar un valor adicional para considerar la conveniencia o no de recurrir a una tramitación distinta a la del sistema SIAGPJ, por medio de otro aplicativo, herramienta, sistema o a una modalidad física (a papel).

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	15

Con los mismos valores del criterio “Nivel de incidente”, se clasificó la estimación de la duración del evento, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla N° 5
Niveles del criterio “Duración de la falla o evento”

		Estimación de la duración de la falla o evento parcial	Estimación de la duración de la falla o evento general
Nivel del criterio	Bajo (1)	Se estima la falla o incidente desde Programado hasta 2 horas.	Se estima la falla o incidente desde Programado hasta 12 horas.
	Medio (2)	Se estima que la falla o incidente tarde hasta 4 horas.	Se estima que la falla o incidente tarde de 12 a 36 horas.
	Alto (3)	Se estima que la falla o incidente tarde más de 4 horas.	Se estima que la falla o incidente tarde de 36 horas a 1 semana o más.

Fuente: Elaboración propia.

7.4 Alternativas de tramitación

Criterio establecido para considerar la importancia de aplicar planes de continuidad, como medios alternativos para desarrollar una u otra tarea en las oficinas o despachos judiciales.

En este sentido, antes de aplicar planes de continuidad para escenarios específicos de eventos disruptivos, se aplican alternativas consideradas por parte de la oficina experta en el trámite como medios alternos o supletorios para realizar X o Y trámite, ya sea mediante una alternativa que permita el mismo sistema, con el uso de otra

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	16

herramienta o aplicación tecnológica, o aplicar medidas contingentes y de continuidad operativa que pueda implementar el despacho.

En ese sentido, se puede indicar algunas acciones tomadas en contingencia que permitieron continuar con la prestación del servicio:

Tabla N° 6
Ejemplos de alternativas utilizadas
ante una falla del SIAGPJ

Detalle falla		Alternativa
SIGAO	Falla desde el Sistema (EV/Gestión/SIAGPJ)	Usar el aplicativo externo para grabación.
Notificaciones	Notificaciones automáticas	Realizar las notificaciones por medio del trámite en el sistema
	Falla total del envío	Se puede realizar la clasificación de 4 tipos: • Notificaciones por Fax. • Notificaciones por Correo: Envío por medio del correo del despacho. • Notificaciones Personales/Casillero/Estrados (que deben tramitar la OCJ). • Notificaciones internas (Defensa Pública/Fiscalías).

Fuente: Elaboración propia.

No obstante, es necesario considerar con la oficina implantada si existen a nivel operativo, alternativas que permitan continuar con las tareas y subprocesos para la prestación del servicio. Al respecto, los despachos y oficinas deben presentar planes de continuidad operativa para sus procesos, especialmente en actividades relacionadas con:

- Recepción de Documentos- ORDD.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	17

- Notificaciones – OCJ.
- Firmado de documentos.
- Generación de formatos jurídicos.
- Entre otros.

Al considerar las alternativas de tramitación, se reduce la necesidad de trasladar al Consejo de Administración de Circuito la toma de decisiones sobre la declaración de crisis en uno o varios despachos implantados, ya que al contar con procesos documentados (y en algunos casos ya probados) se contará con alternativas de solución anticipada a los inconvenientes generados por la falla.

Para esto se realizó el siguiente escalafón:

Tabla N° 7
Niveles del criterio “Alternativas de tramitación”

	Alternativa de tramitación
Nivel del criterio	Bajo (1) Cuenta con una alternativa de tramitación de manera física.
	Medio (2) No cuenta con la alternativa física creada, sin embargo, se puede generar.
	Alto (3) No aplica alternativas.

Fuente: Elaboración propia.

Según el nivel del criterio, se podrá atender desde el mismo momento del fallo con medidas operativas, que podrán establecerse como fijas en el quehacer de la

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	18

oficina, En caso de que la tarea no tenga alternativa en su tramitación, este factor sopesará en el resultado final, ya que este valor representa uno de los dos porcentajes con mayor peso en la ponderación de los criterios.

7.5 Ponderación de criterios

Para la ponderación final de los cuatro (4) criterios establecidos, el Subproceso de Gestión de Continuidad del Servicio y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, establecieron los siguientes parámetros para obtener el resultado final:

Tabla N° 8
Ponderación de criterios del Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Ponderación de los criterios	
Materia afectada	30%
Nivel de incidente	20%
Estimación de la duración de la falla o evento	20%
Alternativa de tramitación	30%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

7.6 Resultados del modelo

Con la finalidad de facilitar la inclusión de la información bajo esta metodología y en caso de un evento o falla del sistema SIAGPJ, se pueda valorar la totalidad de oficinas y despachos implantados por Regional.

Para el uso del modelo, se adjunta una matriz desarrollada en Excel, que permitirá completar los datos y finalmente, obtener un resultado para la decisión a tomar.

	PODER JUDICIAL Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ
---	--

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	19

7.6.1. Matriz

Esta herramienta se encuentra habilitada para que, una vez que la DTIC de la alerta, informe del impacto y estime el tiempo de solución, cada oficina experta pueda generar el resultado de la prioridad y con esto, ver las opciones para la aplicación de medidas contingentes para cada caso particular. La matriz se ubicará en los anexos del presente Modelo de aplicación.

A continuación, se visualiza los espacios creados para el modelaje de la información:

a. Despacho u oficina judicial

En el espacio destinado, se deberá anotar el nombre de la o las oficinas y despachos implantados y que se serán sujeto de valoración con esta herramienta.

Despacho u oficina Judicial	Código oficina	Criterios				Promedio	Peso por escala	Prioridad
		Materia afectada	Nivel de incidente (MODELO PARA CATEGORIZAR INCIDENTE)	Estimación de la duración de la falla o evento	Alternativa de tramitación			
Juzgado Penal de Cartago		3	3	3	3	3,00	100,02	ALTA
OCI Cartago		2	1	2	2	1,75	59,98	MEDIA
Juzgado Contravencional		1	1	1	1	1,00	33,32	BAJA

b. Criterios

Como se indicaron en los puntos 7.1 al 7.4, los criterios deberán ser determinados según los niveles del 1 al 3, en donde (1 es un nivel bajo de evaluación, 2 un nivel medio y 3 un nivel alto de evaluación).

Criterios			
Materia afectada	Nivel de incidente (MODELO PARA CATEGORIZAR INCIDENTE)	Estimación de la duración de la falla o evento	Alternativa de tramitación

c. Promedio, peso y prioridad

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	20

Esta matriz genera tres (3) valores de referencia para obtener un resultado que permita clasificar la situación particular de cada oficina implantada.

Promedio	Peso por escala	Prioridad
3,00	100,02	ALTA
1,75	59,98	MEDIA
1,00	33,32	BAJA

- ❖ Promedio: Valor obtenido del promedio simple que considera los valores establecidos para cada criterio.
- ❖ Peso por escala: Brinda el valor nominal de la fórmula utilizada, el cual considera el valor promedio por los porcentajes de cada ponderación (apartado 7.5).

En estas celdas, se identificará un valor con rangos del (33.33 como mínimo al 100 como máximo), dicha celdas se resaltan con el color del “semáforo” para denotar aquellos niveles bajos, medios y altos.

- ❖ Prioridad: Según el nivel obtenido en la escala, se realiza una clasificación de la prioridad, esta categorización permitirá a los encargados de la implantación conjunto con las Jefaturas de cada oficina y despacho, tomar las medidas necesarias que se establecen en el siguiente punto.

7.6.2. Resultados

Finalmente, para analizar los valores resultantes del modelo, se establece los resultados en la siguiente escala, la cual permitirá conocer y aplicar el resultado, sin demerito de que este modelo deba aplicarse de manera continua según las variaciones del incidente.

Los resultados se clasificaron de la siguiente manera:

Escala	Resultados
--------	------------

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL
	Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	21

Bajo	Estado: Sin ejecutar acciones. La oficina quedará a la espera de la solución del incidente y del reporte o detalle de la DTIC.	
Medio	Estado: Ejecución de tareas moderadas. Monitoreo de la situación y reevaluación del Modelo de abordaje de continuidad para oficinas implantadas. Revisión de planes de continuidad establecidos o inicio de la elaboración inmediata de planes de continuidad operativa, para tareas o procesos no documentados.	
Alto	Estado: Ejecución de planes de continuidad. Proceder con la activación del plan de crisis a nivel regional, enfocado a la oficina u oficinas afectadas. Se deberá aplicar los Planes de Continuidad de manera inmediata.	

7.6.3. Documentación

Como respaldo de la labor realizada, toda acción y su resultado, se debe consignar y respaldar en una “minuta del evento”, en donde conste la aplicación del modelo, resultado obtenido y acciones tomadas por las partes.

Como mínimo la minuta deberá indicar la siguiente:

1. Fecha de la minuta
2. Nombre del despacho u oficina judicial.
3. Participantes de la oficina implantada e implantadores de la DTIC.
4. Fecha y detalles del incidente general que provoca la disrupción.
5. Resultado de la aplicación del modelo.
6. Acciones tomadas por la oficina implantada o por parte de la DTIC.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ
---	--

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	22

Finalmente, deberá ser archivada y comunicada al Subproceso de Gestión de la Continuidad del Servicio, para el control respectivo de los incidentes.

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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

	PODER JUDICIAL Modelo para el abordaje de la Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ
---	--

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
MDL-SGCS-DE-31-1988-003	11/05/2023		01	23

8 Anexos

Nombre	Documento
Matriz del Modelo de abordaje de Continuidad del Servicio en las Implantaciones del SIAGPJ.	 Matriz Modelo Continuidad del Servi
Modelo de gestión de Incidentes de Servicio.	 Modelo gestin de incidentes de servicio

Teléfono:

2295-3000

Dirección

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