



Sistematización de pruebas (simulacros) en Continuidad de los Servicios

Unidad de Desarrollo Estratégico Institucional

Enero, 2025

SISTEMATIZACIÓN DE PRUEBAS (SIMULACROS) EN CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

Unidad de Desarrollo Estratégico Institucional

Nombre	Cargo	Firma
	Elaborado por	
Paola Chavarría Agüero	Analista Subproceso Fortalecimiento Institucional	
	Revisado por	
Adelita Abarca Ortega	Jefa, Unidad de Desarrollo Estratégico Institucional	
Marcela Coto Garrido	Coordinadora Subproceso Fortalecimiento Institucional	
	Aprobado por	
Agustín Meléndez García	Director General	
Enero, 2025		

I. EQUIPO DE TRABAJO

Nombre del participante	Cargo
Kattia Salazar Villalobos	Directora, Dirección de Servicios
Carlos López Vargas	Jefe de Plataforma de Servicios, Dirección de Servicios
Mayra Camacho Méndez	Coordinador de Placas, Dirección de Servicios
Freddy Guido Calvo	Coordinador de Certificaciones, Dirección de Servicios
Catalina Bustos Jiménez	Certificador, Dirección de Servicios
Ivannia Guiselle León González	Asistente de Servicios Técnicos, Dirección de Servicios
Mauren Monge Mora	Certificador, Dirección de Servicios
Priscilla Navarro González	Certificador, Dirección de Servicios
Fabiola Varela Mata	Jefe de Recepción y Entrega, Dirección de Servicios
Zulema Rodríguez Castillo	Coordinador de Recepción de Documentos, Dirección de Servicios
Adriana Barrientos Granados	Asistente de Servicios Técnicos, Dirección de Servicios
Luis Alejandro Umaña Fernández	Asistente de Servicios Técnicos, Dirección de Servicios
Ericka Robles Rodríguez	Coordinadora Subproceso Entrega, Dirección de Servicios
Gerardo Gutiérrez Sánchez	Asistente de Servicios Técnicos, Dirección de Servicios

Contenido

- I. EQUIPO DE TRABAJO 3**
- II. ASPECTOS GENERALES 5**
 - 1. Presentación..... 5**
 - 2. Justificación 5**
 - 3. Alcance..... 6**
 - 4. Objetivos..... 6**
- III. DESARROLLO DE ESCENARIOS 8**
 - 1. Escenarios elegidos para las pruebas según servicios críticos..... 8**
- IV. CONCLUSIONES21**
- V. ANEXOS..... 22**

II. ASPECTOS GENERALES

1. Presentación

El presente documento, recopila la información generada en la aplicación de las pruebas realizadas en materia de Continuidad de los Servicios, en los ocho servicios críticos del Registro Nacional, pertenecientes a la Dirección de Servicios, teniendo en cuenta los aportes y la participación de las personas que ocupan el cargo de director, jefaturas y otros cargos involucrados directamente en la prestación de los servicios.

2. Justificación

El desarrollo de las pruebas busca garantizar la realización de escenarios ante eventos disruptivos para enfrentar las situaciones que se presenten de manera oportuna y eficiente, brindando conocimiento y experiencia a las personas involucradas, en caso de ocurrir un evento que dificulte la prestación de los servicios críticos. Este ejercicio no solo ayuda a mejorar la capacidad de respuesta ante posibles eventos que se presenten, sino que también genera confianza, y conocimiento de las acciones que se deben desarrollar cuando se presente alguna situación que afecte la continuidad del servicio.

Adicionalmente, la realización de las pruebas permitió identificar, si los procedimientos que se tienen definidos funcionan ante la eventualidad de un evento disruptivo, determinando si las actividades definidas soportan la prestación del servicio con los recursos definidos para tales efectos.

Con el propósito de llevar a cabo la implementación de las pruebas, se definió como estrategia realizar esta por medio de fases; en la primera fase, se aplicó la prueba de escritorio, la cual permitió detectar qué situaciones podrían afectar la continuidad del servicio, definiendo para cada uno de los servicios críticos un escenario, tiempo aproximado de atención, la duración real, así como los participantes, información que se puede visualizar en el Anexo 1.

3. Alcance

Los simulacros en continuidad de los servicios se aplicaron únicamente a la Dirección de Servicios, específicamente a los ocho servicios críticos definidos, a saber:

1. Mantener disponibles los servicios de placas de manera presencial.
2. Mantener disponibles los servicios de placas en el portal web.
3. Mantener disponibles las consultas y certificaciones de manera presencial.
4. Mantener disponibles las consultas y certificaciones en el portal web.
5. Recepción, anotación, entrega y notificación de documentos digitales (Ventanilla digital y WIPO-file).
6. Recibir, asignar citas de presentación, digitalizar, anotar, realizar el reparto, entregar y notificar los documentos físicos de BI, BM, PJ y PI.
7. Recibir los documentos físicos calificados de los registradores (digitalizar, archivar y entregar/ notificar los documentos).
8. Traslado de documentos y placas a las diferentes Regionales.

Los simulacros se realizaron en los lugares donde se brindan los servicios críticos definidos, contando con la participación de jefaturas y personal a cargo de los procesos para la prestación del servicio.

4. Objetivos

Objetivo general

Definir los posibles escenarios a considerar ante la interrupción de los servicios críticos prioritarios del Registro Nacional para anticipar acciones que minimicen los efectos en la continuidad del servicio.

Objetivos específicos

- Validar los procedimientos de continuidad definidos mediante la aplicación de la prueba.
- Documentar las actividades que la Dirección de Servicios debe ejecutar para reanudar la

continuidad del servicio.

- Definir los posibles escenarios para reactivar el proceso de trabajo.

III. DESARROLLO DE ESCENARIOS

1. Escenarios elegidos para las pruebas según servicios críticos

Los escenarios se definieron con base en el criterio experto de la Dirección y Subdirección de Servicios, se identificaron cuáles podrían ser las situaciones más probables para cada uno de los ocho servicios críticos definidos en el 2024, por dicha Dirección.

A continuación, se presenta un extracto de las pruebas realizadas, según servicio crítico.

Tabla 1

Simulacros según servicio crítico

Servicio crítico	Fecha de realización	Escenario de simulacro	Tiempo	Duración real	Participantes
Mantener disponibles los servicios de placas de manera presencial.	Lunes 9 de setiembre de 9:30am a 12:00md	Que falle la máquina APP	20 horas, 16 horas, 1 hora	4 horas, 24 horas, 3 días en el caso de las agencias con un máximo de 10 días.	Mayra Camacho Méndez Priscilla Navarro González.
Mantener disponibles los servicios de placas en el portal web.	Lunes 9 de setiembre de 1:00pm a 4:00pm	Que no se tenga acceso al SPJ	20 horas, 16 horas, 1 hora	4 horas	Mayra Camacho Méndez
Mantener disponibles las consultas y certificaciones de manera presencial.	Lunes 2 de setiembre de 9:00am a 10:30am	Que fallen las impresoras	20 horas, 16 horas, 1 hora	48 horas, 32 horas, 2 horas	Carlos López Vargas Freddy Guido Calvo Catalina Bustos Jiménez
Mantener disponibles las consultas y certificaciones en el portal web.	Martes 3 de setiembre de 9:00am a 10:40am	Que no se tenga acceso al SPJ	20 horas, 16 horas, 1 hora	20 horas, 16 horas, 1 hora, 5 minutos, 2 días	Carlos López Vargas Mauren Monge Mora Ivannia León González

Servicio crítico	Fecha de realización	Escenario de simulacro	Tiempo	Duración real	Participantes
Recepción, anotación, entrega y notificación de documentos digitales (Ventanilla digital y WIPO-file).	Martes 10 de setiembre de 9:00am a 10:30am	Que no se tenga acceso al SIBIMU	32 horas, 16 horas, 1 hora	5 minutos, 4 horas	Zulema Rodríguez Castillo Adriana Barrientos Granados Alejandro Umaña Fernández
Recibir, asignar citas de presentación, digitalizar, anotar, realizar el reparto, entregar y notificar los documentos físicos de BI, BM, PJ y PI.	Martes 10 de setiembre de 10:30am a 12:00md	Que falle la ventanilla digital	32 horas, 16 horas, 1 hora	4 horas, 1 semana	Zulema Rodríguez Castillo Adriana Barrientos Granados Alejandro Umaña Fernández
Recibir los documentos físicos calificados de los registradores (digitalizar, archivar y entregar/ notificar los documentos).	Martes 10 de setiembre de 1:00pm a 2:30pm	Que falle el SIRE (Sistema de Registro Inmobiliario)	32 horas, 16 horas, 1 hora	32 horas, 16 horas, 1 hora	Ericka Robles Rodríguez Gerardo Gutiérrez Sánchez
Traslado de documentos y placas a las diferentes Regionales.	Martes 10 de setiembre de 2:30pm a 4:00pm	No disponer de la empresa contratada para el traslado. (Correos de Costa Rica)	32 horas, 16 horas, 1 hora	32 horas, 16 horas, 1 hora	Ericka Robles Rodríguez Gerardo Gutiérrez Sánchez

Nota: Elaboración UDEI.

Las siguientes pruebas se realizaron en el espacio físico donde se lleva a cabo la prestación de los servicios críticos, recreando una situación en la que el servicio se vería afectado, detallando los pasos a seguir para la recuperación del servicio.

Tabla 2

Escenario de simulacro para el Servicio crítico: Mantener disponibles los servicios de placas de manera presencial.

Escenario: Que falle la máquina APP	
Factores del fallo:	
<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad entre el SIPLA y los servidores. • Por daño o sustitución de alguna parte de la máquina (piezas, motor). • Por actualización de algún webservice. • Por falta de mantenimiento correctivo. 	
Levantamiento de tareas	Observaciones
1.Los funcionarios de taller comunican a la jefatura de placas mediante correo el posible fallo que está presentando la máquina.	
2.La jefatura de placas, solicita, mediante correo electrónico, a los oficinistas del taller que apaguen la máquina APP y da la instrucción de elaborar las placas de automóviles en los equipos manuales.	El tiempo de elaboración de las placas, con equipos manuales, es mayor al que se emplea cuando se realizan en la máquina automática APP.
3.Los oficinistas de taller les solicitan verbalmente a las personas de convenio que inicie con el troquelado y pintura de placas para entrega.	Se da prioridad a la elaboración de placas de los trámites realizados en ventanilla, que tienen un tiempo máximo de 45 minutos para la entrega. En el caso de las agencias el tiempo de entrega es entre 3 y 10 días hábiles.
4.Las personas de convenio elaboran las placas. Y una vez listas, los funcionarios de entrega, procederán a entregarlas en la ventanilla a los usuarios, respetando el orden de la solicitud.	
5.La jefatura de placas reenvía el correo que recibió de los oficinistas del taller automático al representante de la empresa contratista, para que se presente a las instalaciones del subproceso de placas a brindar el mantenimiento requerido.	Reporte a representante de la empresa contratista se hace por correo electrónico y en ocasiones también vía telefónica.
6.El técnico autorizado, de la empresa contratista, se presenta en las instalaciones y completa la bitácora de entrada, para que le permitan el acceso al taller.	El tiempo de reparación varía según el daño que presente el equipo, pero el tiempo máximo de restauración es de 2 horas.

Levantamiento de tareas	Observaciones
7.El funcionario del taller de placas autoriza la entrada del técnico y le explica el problema que presenta a máquina.	
8.El técnico autorizado realiza el diagnóstico del equipo y determina si debe sustituir alguna parte de la máquina o si es solamente brindar mantenimiento.	
9.Realizada la valoración, el técnico autorizado determina si el mantenimiento es preventivo o correctivo.	
10.Si el técnico determina que la falla se califica como un mantenimiento correctivo, se debe esperar a la valoración del equipo de RN para que valore si la reparación es un mantenimiento correctivo, conforme el pliego cartelario.	
11.La jefatura de placas comunica, mediante oficio, a Informática o a Servicios Generales para que un profesional de esa área valore el daño y brinde el criterio experto. De forma que se calcule el tiempo promedio en horas que se requiere para repararla.	
12.El profesional a cargo elabora un informe, a la Coordinación de Placas, con el criterio del tiempo requerido para solucionar el daño que presenta el equipo.	
13.La jefatura de placas comunica mediante correo al contratista, el criterio del profesional que valoro el tiempo requerido para la reparación del equipo.	
14.Una vez el contratista recibe el oficio se presenta a las instalaciones, llena la bitácora, e ingresa al taller para iniciar con la reparación o cambio de repuesto en la máquina APP.	
15.El contratista comunica, mediante correo, a la Coordinación del subproceso de placas, que ya quedó reparada la maquina automática y que procedan a encenderla.	

Levantamiento de tareas	Observaciones
16. Se reactiva, con normalidad, el servicio de confección y entrega de placas.	Es importante mencionar que en todo el procedimiento de reactivación de la APP nunca se suspende la atención de usuarios.

Nota: Elaboración UDEI

Tabla 3

Escenario de simulacro para el Servicio crítico: Mantener disponibles los servicios de placas en el portal web.

Escenario: Que no se tenga acceso al SPJ	
Factores de la caída del sistema:	
<ul style="list-style-type: none"> • Inconvenientes de conexión con el servidor. • Problemas de autenticación de la IP. 	
Levantamiento de tareas	Observaciones
1.El funcionario a cargo de la entrega de placas recibe la solicitud del portal web y revisa si se trata de un albacea, curador, o apoderado inscrito, para saber si se necesita ingresar al sistema de personas jurídicas.	
2.El funcionario comunica, verbalmente, a la coordinación del subproceso de Placas que no hay sistema de personas jurídicas, para que proceda a crear el caso en la Mesa de Ayuda.	
3.La Coordinación del subproceso de placas remite correo a Mesa de Ayuda con copia a la jefatura de departamento, comunicándole que no hay sistema de SPJ y que hay usuarios en espera.	
4.Los técnicos de Mesa de Ayuda crean el caso y si es de resolución del ATR de Personas Jurídicas, lo escalan a este para que solucione. Si es un problema general el personal de Informática, lo analiza y resuelve.	
5.La Coordinación del subproceso de placas comunica, verbalmente, a los usuarios en fila y al personal de Información que se está a la espera del restablecimiento del sistema.	Puede durar entre 5 a 10 minutos la restauración, y hasta 1 hora.

Levantamiento de tareas	Observaciones
6.El personal de Placas queda a la espera de que Mesa de Ayuda informe que se reestableció el sistema.	
7.El ATR de Personas Jurídicas o Mesa de Ayuda, según el caso, comunican cuando se restableció el acceso al SPJ.	
8.Una vez recibido el aviso de restablecimiento del sistema, se reinicia el servicio de manera normal.	

Nota: Elaboración UDEI

Tabla 4

Escenario de simulacro para el Servicio crítico: Mantener disponibles las consultas y certificaciones de manera presencial

Escenario: Que fallen las impresoras	
Situación presentada:	
<ul style="list-style-type: none"> Se desconecta el rack, quedan desactivadas las 15 impresoras (fallo masivo). 	
Levantamiento de tareas	Observaciones
1.El Coordinador de subproceso y/o colaborador envía un correo a Mesa de Ayuda indicando que tienen un problema de impresión (no sale la impresión, información impresa no es la que se visualiza en el sistema o el formato no es el adecuado).	El Coordinador de subproceso verifica si la situación es particular o general.
2.El coordinador de Certificaciones le comunica a la jefatura de Plataforma de Servicios, y la jefatura de Plataforma de Servicios le informa a la Directora de Servicios o Subdirector.	
3.El departamento de Informática por medio de la Mesa de Ayuda crea reporte.	
4.Se queda en la espera de la solución que brinde la Mesa de Ayuda.	
5.Se consulta tiempo esperado a Mesa de Ayuda.	Este tiempo es impredecible, depende de Mesa de Ayuda.

Levantamiento de tareas	Observaciones
6.El Coordinador de subproceso y/o colaborador asignado, le comunica al usuario de manera verbal que hay un problema con las impresoras.	En caso de ausencia del jefe de subproceso lo comunica el jefe del Departamento.
7.Una vez se soluciona el inconveniente se reestablece el servicio de manera inmediata y con normalidad.	

Nota: Elaboración UDEI

Tabla 5

Escenario de simulacro para el Servicio crítico: Mantener disponibles las consultas y certificaciones en el portal web.

Escenario: Que no se tenga acceso al SPJ	
Factores de la caída del sistema:	
<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos. • Conexión webservice con Ministerio de Hacienda, Ley N°9428 o Banco Central Ley N°9416. 	
Levantamiento de tareas	Observaciones
1.Se verifica que el enlace con el Ministerio de Hacienda para consulta de la Ley No. 9428 o Ley No. 9416 del Banco Central que tiene el sistema de PJ esté caído de manera generalizada (para todos los usuarios registrados en el portal).	Webmaster Administradores del sistema
2.Se hace reporte a Mesa de Ayuda para informar que el sistema de certificaciones de SPJ no está funcionando.	Reporte se hace vía telefónica y por correo a Mesa de Ayuda y Soporte del Portal.
3.Se queda a la espera de que Soporte Portal analice y restablezca el servicio.	Si el fallo es por parte de Hacienda o BCCR, el tiempo para restaurar el enlace no depende de RN. Si la falla de conexión es por una causa del RN el tiempo de restauración varía, pero lo indica TI, no Servicios.
4.Cuando el sistema del Ministerio de Hacienda o Banco Central es el que está caído, se queda a la espera de la notificación de restablecimiento del servicio.	ATR comunica que el enlace con Hacienda o BCCR está caído a usuarios internos del sistema de SPJ.

Levantamiento de tareas	Observaciones
5. Cuando el usuario de Portal desea adquirir una certificación de Personas Jurídicas, se le presentará un mensaje indicando que, dado que no hay comunicación con Hacienda o BCCR, no es posible emitir la certificación en este momento.	La afectación por caída del webservice es tanto física como digital.
6. Una vez recibido aviso de restablecimiento del sistema, se continúa brindando el servicio de manera normal.	

Nota: Elaboración UDEI

Tabla 6

Escenario de simulacro para el Servicio crítico: Recepción, anotación, entrega y notificación de documentos digitales (Ventanilla digital y WIPO-file)

Escenario: Que no se tenga acceso al SIBIMU	
Factores de la caída del sistema: <ul style="list-style-type: none"> • Fallos en servidor. • Fallos en el Centro de Datos. • Fallos con la conexión a internet. 	
Levantamiento de tareas	Observaciones
1. La persona Asistente de Servicios Técnicos intenta ingresar al sistema, pero el mismo genera un error para ingresar.	
2. La persona Asistente de Servicios Registrales constata con sus compañeros si es un problema generalizado.	
3. Si se confirma que es un problema generalizado, los Asistentes de Servicios Técnicos informan a la Coordinación del Subproceso de Recepción, de manera verbal y mediante correo, el problema que está generando el Sistema SIBIMU.	

Levantamiento de tareas	Observaciones
4.La Coordinación del Subproceso de Recepción envía un correo a Mesa de Ayuda, al funcionario de TI encargado del Sistema de Diario con copia a la jefatura de Recepción y Entrega, Directora de Servicios y a los ATR de Bienes Muebles.	
5.La Coordinadora del Subproceso de Recepción queda a la espera de que Mesa de Ayuda, funcionario de TI o ATR de Bienes Muebles informe la causa de la afectación del sistema.	
6.La Coordinación del Subproceso de Recepción comunica verbalmente a los usuarios la situación que se está presentando con el sistema para que el usuario decida si desea esperar o retirarse y volver en otro momento.	Sin el sistema de SIBIMU, no se puede anotar ni generar el reparto. Y no existe una forma manual de realizar las actividades sin afectar los principios de prioridad y publicidad registral.
7.Ante la caída del acceso a SIBIMU los Asistentes de Servicios Técnicos, continúan con la recepción de los documentos para dar la atención al usuario.	Se presenta el problema de que sin el SIBIMU no se puede anotar los documentos recibidos y ejecutar el reparto de Bienes Muebles.
8.Los encargados de Mesa de Ayuda y los ATR comunican a la Coordinación del Subproceso de Recepción el restablecimiento del sistema de Bienes Muebles.	
9.Los Asistentes de Servicios Técnicos reactivan las labores, con la sobrecarga de trabajo de los documentos pendientes de anotar.	Esta sobrecarga de trabajo se atiende dentro o fuera del horario laboral ordinario.

Nota: Elaboración UDEI

Tabla 7

Escenario de simulacro para el Servicio crítico: Recibir, asignar citas de presentación, digitalizar, anotar, realizar el reparto, entregar y notificar los documentos físicos de BI, BM, PJ y PI.

Escenario: Que falle la ventanilla digital	
Factores que originan el fallo: <ul style="list-style-type: none"> • Que el Banco Central no pueda verificar las firmas digitales de los notarios por problemas propios de ellos. • Que la Dirección de Notariado no pueda verificar o validar las firmas digitales de los notarios por problemas internos de ellos. • Que haya atrasos en la anotación de documentos a la hora de repartir o asignar los documentos a cada registrador. 	
Levantamiento de tareas	Observaciones
1.Los Asistentes de Servicios Técnicos ingresan al sistema y notan que no tienen documentos asignados para anotar de ventanilla digital. Consultan con otros funcionarios para determinar si es un problema generalizado.	
2.Una vez que se confirma que es un problema generalizado, los Asistentes de Servicios Técnicos informan a la Coordinación del Subproceso de Recepción, de manera verbal y mediante correo, el problema que está generando.	
3.La Coordinación del Subproceso de Recepción envía un correo a Mesa de Ayuda, al funcionario de TI encargado del Sistema de Diario con copia a la jefatura de Recepción y Entrega, Directora de Servicios y a los ATR de Bienes Muebles.	
4.La Coordinadora del Subproceso de Recepción queda a la espera de que Mesa de Ayuda, funcionario de TI o ATR de Bienes Muebles informe la causa de la afectación del sistema.	Mientras los informáticos realizan los análisis y reestablecen el sistema, los Asistentes de Servicios técnicos continúan recibiendo los documentos físicos y trabajándolos para continuar brindando el servicio.
5.Los encargados de Mesa de Ayuda comunican a la Coordinación del Subproceso de Recepción el restablecimiento del sistema	

Levantamiento de tareas	Observaciones
6.La Coordinación del Subproceso de Recepción informa de manera verbal y por correo electrónico, a los Asistentes de Servicios Técnicos, que el servicio de ventanilla digital se ha restablecido.	
7.Los Asistentes de Servicios Técnicos reactivan las labores, con la sobrecarga de trabajo, de los documentos pendientes de anotar.	

Nota: Elaboración UDEI

Tabla 8

Escenario de simulacro para el Servicio crítico: Recibir los documentos físicos calificados de los registradores (digitalizar, archivar y entregar/ notificar los documentos)

Escenario: Que falle el SIRE (Sistema de Registro Inmobiliario)	
Levantamiento de tareas	Observaciones
1.La persona Asistente de Servicios Técnicos intenta ingresar al sistema, pero nota que el mismo genera un rebote y no permite el ingreso.	
2.La persona Asistente de Servicios Técnicos constata con sus compañeros si este problema les está ocurriendo a todos.	
3.Una vez que se confirma que es un problema generalizado, los Asistentes de Servicios Técnicos informan a la Coordinación del Subproceso de Entrega de Documentos de manera verbal y mediante correo el problema que está generando el Sistema SIRE.	
4.Los Asistentes de Servicios Técnicos contactan vía telefónica al departamento de informática (Mesa de Ayuda) para reportar el fallo en el sistema.	
5.La Coordinación del Subproceso de Entrega de Documentos envía un correo a la jefatura del Dpto. de Recepción y Entrega informándole del fallo en el Sistema SIRE, por si la interrupción se prolonga un tiempo considerable.	

Levantamiento de tareas	Observaciones
6.La jefatura del Dpto. de Recepción y Entrega informa en caso de que el fallo fuese mayor a 1 hora, a la Directora de la Dirección de Servicios para que analice la situación con el Director de Informática, Director de Inmobiliario y Dirección General.	
7.La Coordinación del Subproceso de Entrega de Documentos queda a la espera de que Mesa de Ayuda informe el tiempo aproximado en que se estará sin sistema.	
8.La Coordinación del Subproceso de Entrega de Documentos comunica verbalmente a los usuarios en fila la situación que se está presentando con el sistema para que el usuario decida si desea esperar o retirarse y volver en otro momento. En el caso, del usuario interno (Registradores), la Coordinación del Subproceso de Entrega de Documentos comunica mediante correo que no se puede recibir los documentos en virtud que no hay sistema y que se les informará en cuando se restablezca.	
9.Los encargados de Mesa de Ayuda y el ATR de Inmobiliario comunican a la jefatura del Subproceso de Entrega de Documentos del restablecimiento del SIRE.	
10.Los Asistentes de Servicios Técnicos reactivan las labores, con la sobrecarga de trabajo de los documentos que no recibieron, mientras existía el fallo del sistema.	
11.Se da la reactivación del servicio de manera inmediata y normal.	
12.Si el fallo en el SIRE fuese mayor 1 hora, la Coordinación del Subproceso de Entrega de Documentos en conjunto con la Jefatura del Subproceso de Recepción y Entrega deciden pasar a la entrega manual.	
13.Los Asistentes de Servicios Técnicos buscan el documento en carpeta para entregarlo al usuario, sin la salida en el sistema.	La salida del documento en el sistema se realizará una vez que el sistema SIRE esté restablecido.

Nota: Elaboración UDEI.

Tabla 9

Escenario de simulacro para el Servicio crítico: Traslado de documentos y placas a las diferentes Regionales

Escenario: No disponer de la empresa contratada para el traslado. (Correos de Costa Rica)	
Factores que lo ocasionan:	
<ul style="list-style-type: none"> • Cierres en carretera, desastre natural. 	
Levantamiento de tareas	Observaciones
1.Los Asistentes de Servicios Técnicos encargados del proceso de regionales, reciben de las diferentes áreas los documentos o placas a enviar a las diferentes sedes.	
2.Los Asistentes de Servicios Técnicos encargados del proceso de regionales, realizan los oficios y listas de control de los respectivos documentos y placas a enviar.	
3.En caso de que la empresa contratista no se presente para realizar el traslado de documentos, el técnico procede a anotar en una bitácora la ausencia o tardía por parte la empresa contratada.	
4.Los Asistentes de Servicios Técnicos comunican mediante correo al Coordinador del Subproceso de Entrega, a la Jefatura del Subproceso de Recepción y Entrega de Documentos, la ausencia del servicio por parte de la empresa adjudicada.	
5.Si la ausencia del servicio por parte de la empresa contratista se extiende a más de un día, la Coordinadora del Subproceso de Entrega de Documentos en conjunto con la Jefatura del Subproceso de Recepción y Entrega valoran acciones para enviar los paquetes por otro medio y dar la continuidad al servicio.	

Nota: Elaboración UDEI.

IV. CONCLUSIONES

- Los simulacros realizados permitieron definir los escenarios para reestablecer los servicios críticos, detectándose mediante la prueba de escritorio, los factores que pueden entorpecer la continuidad de los servicios, así como las actividades a desarrollar para continuar ofreciendo el servicio a las personas usuarias.
- La información consignada en esta prueba de escritorio será validada en el momento que surja un evento que interrumpa la continuidad del servicio, valorándose si todo lo que se tiene definido fue aplicado para la recuperación del servicio, de lo contrario como parte de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Continuidad de los Servicios, se tendrán que analizar las oportunidades de mejora para ser incorporadas en el Plan de Continuidad.
- De acuerdo con lo establecido en el Plan de Continuidad, el desarrollo de las pruebas permitió la definición de actividades que se deben realizar en los distintos escenarios para la recuperación de los servicios críticos y de esta forma no interrumpir la prestación de los servicios a las personas usuarias, minimizando con ello los riesgos que implica la ocurrencia de un evento disruptivo.
- La realización de estas pruebas contó con la valiosa participación y el compromiso de las jefaturas y los colaboradores de la Dirección de Servicios involucrados en la prestación de los servicios críticos, los cuales fueron los actores principales de la información contenida en este documento.

V. ANEXOS

Anexo 1

A continuación, se anexa el consolidado de los simulacros realizados, para consulta de las partes involucradas y de los funcionarios que así lo requieran.

Consolidado simulacros 