



Año Judicial 2021 INFORME DE LABORES 2020

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
Transparencia Judicial:
fortaleza de nuestra Democracia

**Comisión de Gestión Integral de la
Calidad de la Justicia**



República de Costa Rica

Poder Judicial

Plantilla para el Informe de labores año 2020

Datos de Contacto

Nombre de la instancia judicial:	Comisión de Gestión Integral de la Calidad de la Justicia
Ámbito judicial (Jurisdiccional/Administrativo/auxiliar de Justicia):	Administrativo – Comisiones de Corte
Nombre la persona encargada:	Magistrado Luis Guillermo Rivas Loáiciga
Correo electrónico:	lgrivas@poder-judicial.go.cr
Teléfono:	2295-4919

Instrucciones Generales

Esta plantilla se realiza con la finalidad de facilitar la recolección de insumos, la redacción y revisión del documento que fungirá como informe de labores del año 2020 para ser expuesto en el primer trimestre del año 2021. Por esta razón, muy respetuosamente le solicitamos tomar en consideración lo siguiente:

- El informe que se solicita se refiere a las acciones más relevantes que se han alcanzado en este año 2020.

- Se debe tener presente que el informe será de acceso público, por lo que su redacción debe efectuarse en tercera persona singular, de manera simple, clara y comprensible para las personas usuarias.

-El informe contará con 2 páginas iniciales correspondientes a un informe ejecutivo donde se detallarán todos aquellos aspectos que consideren necesarios de resaltar por su gran relevancia en este 2020. Y seguidamente, se expondrá el informe de labores con una extensión máxima de 20 páginas.

-Elementos de forma: el texto del informe de 20 páginas será en Arial 12, a interlineado sencillo, se debe procurar que las imágenes que se adjunten sean de buena calidad, y verificar que los datos consignados en los gráficos sean correctos.

-Elementos de fondo: En caso de incluir cifras, se recomienda comparar los datos en relación con el año anterior (ejemplo: X cantidad de casos ingresados en relación con el 2019, etc.) para las instancias en el ámbito jurisdiccional y auxiliar de justicia, es importante la inclusión de cifras en torno a la cantidad de procesos judicial (casos entrados, etc.), y en el ámbito administrativo, la cantidad de acciones, proyectos, y de ser posible el impacto generado.

-Este documento deberá ser remitido a las direcciones despacho_pre@Poder-Judicial.go.cr ; a más tardar el 27 de noviembre de 2020.

TABLA DE CONTENIDO

1. Política de Gestión de Calidad del Poder Judicial
2. Información y Sensibilización
3. Reuniones con Despachos y Oficinas
4. Oficinas y Despachos Judiciales Acreditados Período 2020-2022
5. Oficinas y Despachos Judiciales Reacreditados Período 2020-2021
6. Proyección Internacional
7. Anexos

RESUMEN EJECUTIVO

(Desglose de las principales acciones realizadas en el 2020 que considere de especial trascendencia)

1. Política de Gestión de Calidad

La política de Gestión de Calidad fue aprobada por Corte Plena en el año 2010, Sesión 031-2010, Artículo XXII, reiterada en Sesión de Corte Plena N° 29-11, Artículo XVI, de manera que el Poder Judicial de Costa Rica toma una iniciativa innovadora en crear sus propias Normas de Gestión de Calidad, cuyo fin es establecer criterios de calidad que permitan a las oficinas y despachos judiciales de manera voluntaria implementar Sistemas de Gestión de Calidad, mediante un trabajo en equipo interno y la guía y el asesoramiento del Centro de Gestión de Calidad, instancia técnica creada con ese objetivo. La Política durante el 2020 continuo su implementación de manera exitosa, mediante la Metodología de Sellos de Gestión de Calidad.

A pesar del impacto de la Pandemia por el COVID-19, durante el 2020, la Comisión llevó a cabo 8 sesiones (2 presenciales y 6 virtuales), mediante las cuales se dio seguimiento y se conocieron resultados a las diferentes actividades relacionadas con la Gestión de la Calidad.

Las Comisión tiene representación de todos los ámbitos del Poder Judicial lo cual permite tener una visión amplia del impacto que la Gestión de Calidad ha venido teniendo en diferentes oficinas y despachos judiciales; así como, el respaldo y participación activa en las actividades mediante los Talleres de Información y Sensibilización y en reuniones virtuales con las oficinas y despachos en proceso de acreditación. Como resultado de todo ello en el 2020 se Acreditaron 10 Oficinas en diferentes Sellos de Calidad y a la vez se logró la sostenibilidad de los resultados del año anterior mediante la Reacreditación de 14 oficinas.

GICA **NUEVAS OFICINAS RECIBEN ACREDITACION EN CALIDAD** **CEGECA**

1. Unidad de Atención Psicosocial de la Dirección de Gestión Humana
2. Unidad de Gestión y Soporte Integral a Sistemas Informáticos del Macroproceso Financiero Contable
3. Subproceso de Ingresos del Macroproceso Financiero Contable
4. Proceso de Riesgos del Macroproceso Financiero Contable
5. Proceso de Gestión del Conocimiento de la Defensa Pública
6. Unidad de Archivo de la Secretaría General de la Corte
7. Unidad de Investigación de la Defensa Pública
8. Administración Regional de Cartago
9. Unidad Médico Legal de Liberia
10. Juzgado Penal de Pérez Zeledón

La implementación de los Sellos de Calidad se desarrolló y culminó satisfactoriamente mediante la interacción y el uso de las Tecnologías de Información, logrando continuidad en los procesos.

Oficinas Reacreditadas en Gestión de Calidad Período 2020-2021



- Contraloría de Servicios Sede Central



- Contraloría de Servicios Sede Central
- Unidad Médico Legal de Liberia - O.I.J
- Sección de Apoyo Psicológico Operacional - O.I.J
- Unidad de Supervisores - O.I.J
- Oficina de Asuntos Internos - O.I.J
- Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de Nicoya
- Proceso de Riesgos - Macroproceso Financiero Contable
- Unidad de Gestión y Desarrollo de la Calidad - Macroproceso Financiero Contable



- Contraloría de Servicios Sede Central
- Juzgado de Seguridad Social
- Juzgado Penal de Pérez Zeledón
- Archivo Criminal – O.I.J
- Unidad de Atención Psicosocial - Dirección de Gestión Humana

Durante al año, también la Comisión se integró a las diferentes actividades mediante las cuales se implementó la política. De esta manera se participó en 08 Talleres y en 03 reuniones con Oficinas y Despachos Judiciales, logrando con ello el acercamiento directo con las oficinas para conocer las expectativas de los procesos y los resultados obtenidos.

Otra labor que se realizó fue la participación directa en el diseño y aprobación de la nueva página Web para divulgar información general y resultados de la Implementación de la Gestión de la Calidad y de oficinas acreditadas en diferentes Sellos de Calidad.

En cuanto a la Proyección Internacional, la integrante de la Comisión GICA, Magistrada Julia Varela Araya, participó en la reunión de la de la Comisión de Calidad para la Justicia (CICAJ), órgano de la Cumbre Judicial Iberoamericana encargado de desarrollar esfuerzos en los Poderes Judiciales Iberoamericanos relacionados con la Gestión de la Calidad. En dicha reunión se conocieron los avances en productos relacionados con el tema para conformar el informe que sería presentado en la próxima Asamblea Plenaria de Cumbre Judicial Iberoamericana. De igual manera la Magistrada Varela Araya y el Magistrado coordinador de la Comisión GICA-Justicia Magistrado Luis Guillermo Rivas Loáiciga fueron invitados de Honor en el acto de acreditación de Oficinas y Despachos Judiciales del Poder Judicial de Honduras.

INFORME DE LABORES 2020

En primera Instancia se refleja el detalle de las sesiones celebradas por la Comisión, así como el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo 2020

COMISIÓN GICA		
Sesión No. 1	31 de enero de 2020	Presencial
Sesión No. 2	11 de febrero de 2020	Presencial
Sesión No. 3	29 de abril de 2020	Virtual
Sesión No. 4	19 de junio de 2020	Virtual
Sesión No. 5	11 de agosto de 2020	Virtual
Sesión No. 6	15 de octubre de 2020	Virtual
Sesión No. 7	30 de octubre de 2020	Virtual
Sesión No. 8	18 de noviembre de 2020	Virtual



1. Avances por Oficina

Fecha de creación:

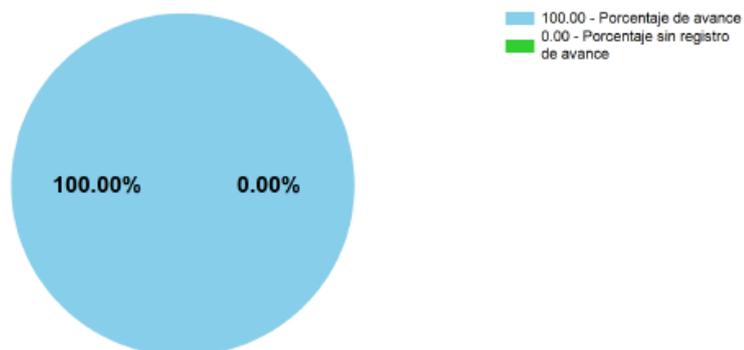
27/11/2020

“Al dar clic sobre el gráfico puede ver más detalle”

Cantidad Total de Metas: 4

Nota: Para el cálculo, se considera el porcentaje de avance de las metas entre la totalidad de las metas propuestas para la oficina

COMISION DE GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD DE LA JUSTICIA (GICA)



2. Información y Sensibilización

La labor de información y sensibilización es de gran relevancia en el proceso de acreditación, lo que permita divulgar información relacionada con la Gestión de la Calidad de una manera directa interactuando con el personal judicial. De esta

manera integrantes de la Comisión participaron activamente en Talleres en los siguientes lugares y oficinas:

OFICINA		FECHA
1	Departamento de Proveeduría	12/02/2020
2	U. Investigación de la Defensa Pública	25/02/2020
3	Secretaría del Organismo de Inv. Judicial	13/07/2020
4	Administración Regional de Turrialba	17/07/2020
5	Charla de Política de Gestión de Calidad para personal de la Defensa Pública	24/07/2020
6	Programa de Formación de Aspirantes a la Judicatura	28/07/2020
7	Administración de la Defensa Pública	02/09/2020
8	Subproceso Gestión de la Capacitación de la Dirección de Gestión Humana	25/09/2020

3. Reuniones con Despachos y Oficinas Judiciales

En el 2020 la Comisión también dispuso participar en reuniones celebradas con algunos despachos y oficinas judiciales en proceso de acreditación con el fin de conocer directamente las expectativas, resultados e impacto de la implementación de los Sellos de Gestión de Calidad. De esta manera algunos integrantes de la Comisión participaron directamente conforme el siguiente detalle:

OFICINA		FECHA
1	Unidad de Compras de la Dirección de Tecnología de la Información	24/06/2020
2	Fiscalía de Pavas	25/06/2020
3	Unidad de Investigación de la Defensa Pública	01/07/2020

4. Oficinas y Despachos Judiciales Acreditados, período 2020-2022

El producto final del trabajo realizado son las oficinas y despachos judiciales acreditados durante el año en alguno de los Sellos de Gestión de Calidad. En ese sentido, el año 2020 fue muy provechoso logrando la acreditación de 10 Oficinas y Despachos Judiciales, las cuales cumplieron con éxito el proceso y logrando pasar el proceso de Verificación de Calidad.

A continuación, se detallan las oficinas y despachos judiciales que lograron la acreditación según sello de calidad para el período 2020-2022:

SELLO	OFICINA
DOCUMENTAL	Unidad de Investigación de la Defensa Pública
DOCUMENTAL	Juzgado Penal de Pérez Zeledón
DOCUMENTAL	Unidad de Gestión y Soporte Integral a Sistemas Informáticos del Macroproceso Financiero Contable (UGSISI)
DOCUMENTAL	Unidad de Capacitación de la Defensa Pública
DOCUMENTAL	Administración Regional de Cartago
DOCUMENTAL	Unidad de Atención Psicosocial de la Dirección de Gestión Humana
DOCUMENTAL	Archivo - Secretaría General de la Corte
DOCUMENTAL	Subproceso de Ingresos del Macroproceso Financiero Contable
PROCESOS	Proceso de Riesgos del Macroproceso Financiero Contable
PROCESOS	Unidad Médico Legal de Liberia

5. Oficinas y Despachos Judiciales Reacreditados, período 2020-2021

La sostenibilidad de la acreditación en Gestión de Calidad es un reto importante para las oficinas y despachos judiciales. El Modelo de Gestión de Calidad implementado fomenta y establece mecanismos para ello. El resultado durante este año también fue muy positivo, logrando la reacreditación de casi el 100% de las oficinas acreditadas en el año anterior, obteniendo con ello un impacto muy positivo. Adjunto se detallan las oficinas y despachos judiciales que lograron la reacreditación para el período 2020-2021.

SELLO	OFICINA	
ORGANIZACIONAL	Unidad de Atención Psicosocial de la Dirección de Gestión Humana	
ORGANIZACIONAL	Juzgado Penal de Pérez Zeledón	
ORGANIZACIONAL	Archivo Criminal del Organismo de Investigación Judicial	
ORGANIZACIONAL	Juzgado de Seguridad Social	
ORGANIZACIONAL	Contraloría de Servicios I Circuito Judicial	
PROCESOS	Contraloría de Servicios I Circuito Judicial	
DOCUMENTAL	Contraloría de Servicios I Circuito Judicial	
DOCUMENTAL	Unidad de Gestión y Desarrollo de la Calidad del Macroproceso Financiero Contable	
DOCUMENTAL	Proceso de Riesgos del Macroproceso Financiero Contable	
DOCUMENTAL	Sección de Apoyo Psicológico Organizacional (SAPSO) OIJ	
DOCUMENTAL	Asuntos Internos Organismo de Investigación Judicial	-
DOCUMENTAL	Unidad de Supervisión Organismo de Investigación Judicial	-
DOCUMENTAL	Unidad Médico Legal de Liberia	
DOCUMENTAL	Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de Nicoya	

6. Proyección Internacional

La Gestión de Calidad en la Justicia, es un tema que siguen generando gran interés y expectativas a nivel internacional. Como parte de las labores relacionadas con convenios firmados y la participación en la Cumbre Judicial Iberoamericana, la

Magistrada Julia Varela como Comisionada del Poder Judicial de Costa Rica integra la Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia (CICAJ), que durante este año celebró una reunión presencial en Tegucigalpa Honduras con el fin de analizar y aprobar los productos de la Comisión para ser expuestos en la próxima Asamblea Plenaria de la Cumbre Judicial Iberoamericana, y de igual forma puso a disposición de la Comisión los avances que se han tenido en Costa Rica en cuanto a la Metodología de Implementación de la Gestión de Calidad conforme los Sellos de Gestión de Calidad. De igual manera la Magistrada Varela Araya y el Magistrado Luis Guillermo Rivas Loáiciga, Magistrado Coordinador de la Comisión GICA-Justicia, participaron como invitados de honor en el acto de Acreditación de Oficinas y Despachos Judiciales del Poder Judicial de Honduras

ANEXOS

1. Reuniones Comisión GICA



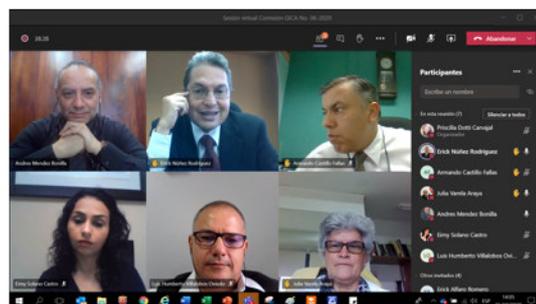
Sesión Virtual Comisión GICA
29-04-2020



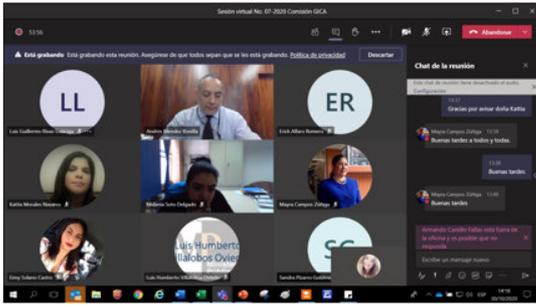
Sesión Virtual Comisión GICA
19-06-2020



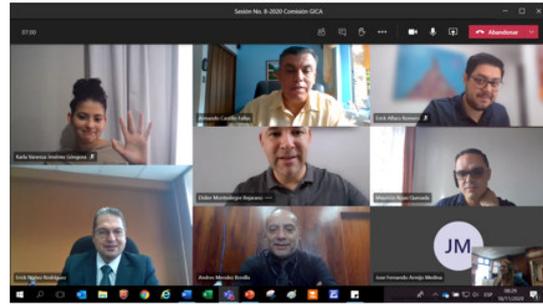
Sesión Virtual Comisión GICA
11-08-2020



Sesión Virtual Comisión GICA
15-10-2020



Sesión Virtual Comisión GICA
30-10-2020



Sesión Virtual Comisión GICA
18-11-2020

2. Charlas y reuniones a Oficinas y Despachos Judiciales



Administración Regional de Turrialba



Defensa Pública (varias zonas)



Programa FIAJ



Administración de la Defensa Pública



Gestión de la Capacitación - GH

3. Proyección Internacional



Reunión CICAJ – Tegucigalpa Honduras



Entrega de reconocimientos de acreditación y reacreditación Poder Judicial de Honduras

**CENTRO DE GESTIÓN DE CALIDAD
COMPARTE EXPERIENCIAS CON
LA UNIDAD DE GESTIÓN DE
CALIDAD DEL PODER
JUDICIAL DE HONDURAS**

La actividad tuvo como objetivo explicar la Metodología de Implementación de la Gestión de Calidad por medio de los Sellos de Gestión de Calidad bajo tres enfoques: Gestión Organizacional, Gestión de Procesos y Gestión Documental

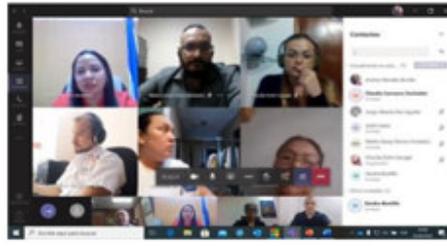




Centro de Gestión de Calidad (CEGECA)
Tel.2295-4721
cegeca@poder-judicial.go.cr

26-08-2020



En la Capacitación participó el Magistrado Luis Guillermo Rivas Loáiciga, Coordinador de la Comisión GICA y la Magistrada Julia Varela Araya, integrante de dicha Comisión. La explicación estuvo a cargo del Master Andrés Méndez Bonilla, Jefe del Centro de Gestión de Calidad y fue dirigida a las y los integrantes de la Unidad de Gestión de Calidad del Poder Judicial de Honduras.

Intercambio de experiencias – UGECA Honduras

23-09-2020



- Oficina, analiza y establece voluntariamente por consenso y según sus necesidades el Sello por implementar
- Solicita la Información y recibe Talleres y Actividades de Información y Sensibilización
- Implementa Criterios de Calidad del Sello
- Se somete a la Verificación
- Acreditación



Videoconferencia sobre Política de Calidad con Asesora de la Secretaría General de la Administración de Justicia, Ministerio de Justicia de España