



Año Judicial 2021 INFORME DE LABORES 2020

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
Transparencia Judicial:
fortaleza de nuestra Democracia

Centro de Gestión de Calidad



República de Costa Rica

Poder Judicial

Plantilla para el Informe de labores año 2020

Datos de Contacto

Nombre de la instancia judicial:	Centro de Gestión de Calidad
Ámbito judicial (Jurisdiccional/Administrativo/auxiliar de Justicia):	Administrativo
Nombre la persona encargada:	Lic. Andrés Méndez Bonilla
Correo electrónico:	amendez@poder-judicial.go.cr
Teléfono:	2295-4721

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. Implementación de la Política de Gestión de Calidad del Poder Judicial
2. Actividades de Información y Sensibilización
3. Actividades Desarrolladas
4. Oficinas y Despachos Judiciales Acreditados Período 2020-2022
5. Oficinas y Despachos Judiciales Reacreditados Período 2020-2021
6. Proyección Internacional
7. Actividades en Cumbre Judicial Iberoamericana
8. Anexos

RESUMEN EJECUTIVO

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

1. Implementación de la Política de Gestión de Calidad del Poder Judicial

Durante el 2020 la política de Gestión de Calidad aprobada por Corte Plena en el año 2010, sesión 031-2010, Artículo XXII, reiterada en Sesión de Corte Plena N° 29-11, Artículo XVI, se continuó implementando de manera exitosa en los diferentes ámbitos del Poder Judicial, con lo cual se atiende lo establecido en el Informe del Estado de la Justicia en cuanto a cumplir con los compromisos adquiridos por el Poder Judicial en el segundo informe del Estado de la Justicia relativos al mecanismo de seguimiento de las políticas institucionales.

De esta manera mediante las labores realizadas en el Centro de Gestión de Calidad en el desarrollo de esta Política y las decisiones tomadas por la Comisión de Gestión Integral de la Calidad de la Justicia (GICA-Justicia) se da cumplimiento a ese compromiso.

Los esfuerzos efectuados involucraron diversas actividades, todas relacionadas con la implementación de la Gestión de Calidad mediante criterios de Calidad agrupados en tres diferentes Sellos de Calidad, según el interés de la oficina o despacho judicial, que voluntariamente solicita la incorporación del proceso en su gestión. Estos tres Sellos abarcan tres temas generales:



Para la divulgación y orientación de las Oficinas se lleva a cabo una metodología estructurada que de manera sistemática se va desarrollando con el fin de construir la Cultura de Gestión de Calidad. Como parte de ello uno de los procesos iniciales se refiere a la Celebración de Talleres de Información y Sensibilización con el fin de que el personal judicial de las oficinas y despachos conozcan todos los aspectos tanto teóricos como técnicos y sobre todo de conciencia de la importancia de trabajar con calidad y mejorar la gestión a favor de la persona usuaria. Esta labor incluyó la celebración de 19 Talleres en todos los ámbitos de la Institución.

Estas actividades se desarrollan bajo una metodología completamente participativa que permite que el personal judicial exponga sus opiniones y expectativas del proceso, generando desde esa primera etapa la sinergia necesaria y el ambiente para la incorporación de los criterios de calidad.

Culminado ese proceso, el Despacho u Oficina Judicial establece el Sello de Gestión de Calidad de su interés e inician las labores de implementación mediante el Desarrollo de un Plan de Trabajo, realizando diversas reuniones, sesiones de trabajo, exposición de ideas y de oportunidades de mejora que van generando los cambios y evidencias para el cumplimiento de los criterios del Sello de Gestión de Calidad. El proceso culmina con la Verificación de Calidad.

Este año tuvo el reto particular que, por los efectos de la Pandemia, el mayor porcentaje de trabajo se hizo mediante el uso de las tecnologías de información, lo cual permitió dar continuidad a las labores y mantener la interacción con las oficinas.

Los resultados del año permiten concretamente 10 acreditaciones y 14 Reacreditaciones, en diferentes Sellos de Gestión, logrando con ello superar la expectativa establecida en el Plan Anual Operativo.

Se comprueba durante el año de trabajo que la metodología de Sellos de Gestión de Calidad, permite mayor entendimiento y asimilación de la Política de Gestión de Calidad, siendo el principal efecto la incorporación de la cultura de trabajo en equipo, colaboración, compromiso, integración del personal, mejora del ambiente laboral y una comunicación interna adecuada, todo lo cual se convierte en bases para la sostenibilidad en el tiempo del Sistema de Gestión de Calidad. En este sentido se llevaron a cabo más de mil actividades entre Talleres, Reuniones, Sesiones de Trabajo, visitas a las oficinas y despachos judiciales.

Es importante indicar que, durante el 2020 también se construyó una nueva página Web de la Política de Gestión de Calidad con el fin de actualizar la información relacionada con el tema e incorporar elementos de accesibilidad para todo tipo de persona usuaria. La dirección de la página es: <https://cegeca.poder-judicial.go.cr/>

En cuanto a la Proyección Internacional de GICA-Justicia, se mantuvo el intercambio de experiencias con el Poder Judicial de Honduras, específicamente con la Unidad de Gestión de Calidad del Poder Judicial de Honduras (UGECA), mediante el desarrollo de una videoconferencia con el fin de compartir la nueva Metodología de Sellos de Gestión de Calidad y también se realizó una Videoconferencia con una Letrada de Justicia de España, interesada en el Modelo de Gestión de Calidad del Poder Judicial de Costa Rica la licenciada Verónica Ezcurra Atayde.

Es importante también citar que durante el 2020 el Poder Judicial de Costa Rica, mantuvo la integración en 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, mediante la participación en una reunión presencial en Tegucigalpa Honduras; así como, en el acto de entrega de Acreditaciones y Reacreditaciones para Despachos Judiciales del Poder Judicial de Honduras.

INFORME DE LABORES 2020

2. Actividades de Información y Sensibilización

Los Talleres y Charlas de Información y Sensibilización, constituyen la primera etapa del proceso, de manera que el objetivo es que el personal judicial participante conozca de manera directa, aspectos teórico-prácticos y expongan sus expectativas en cuanto al proceso. La cantidad de actividades de este tipo realizada durante el año abarcó 19 Talleres y Charlas, conforme el siguiente detalle:

OFICINA		FECHA
1	Auditoría, Estudios Especiales	21/1/2020
2	Departamento de Proveduría	12/2/2020
3	U. Investigación de la Defensa Pública	25/2/2020
4	U. Capacitación de la Defensa Pública	26/2/2020
5	Administración Regional de Cartago	22/1/2020
6	Fiscalía Adjunta de Pavas	12/2/2020
7	SAPSO	18/2/2020
8	Fiscalía Adjunta de Puntarenas	21/2/2020
9	Juzgado Penal de Pérez Zeledón	26/2/2020
10	Fiscalía de Liberia	27/2/2020
11	UPROV	28/2/2020
12	Unidad de Compras de T. I.	10/3/2020
13	Unidad de Supervisores del OIJ	10/3/2020
14	Departamento de Proveduría	23/6/2020
15	Secretaría del Organismo de Inv. Judicial	13/7/2020
16	Administración Regional de Turrialba	17/7/2020
17	Administración de la Defensa Pública	2/9/2020
18	Subproceso Gestión de la Capacitación de la Dirección de Gestión Humana	25/9/2020
19	Juzgado de Trabajo de Limón	1/10/2020

3. Actividades Desarrolladas

Las competencias encomendadas al Centro de Gestión de Calidad, dentro del proceso de implementación de los Sellos de Gestión de Calidad bajo la Norma GICA-Justicia, tienen como principal actividad el trabajo directo en las oficinas y despachos judiciales, de allí que se llevaron a cabo diferentes sesiones de trabajo, reuniones e inclusive constante sensibilización. Para visibilizar lo anterior, se adjunta un cuadro resumen de esas actividades efectuadas durante el 2020.

Actividad	Total
Sesión de Trabajo (Física y Virtual)	1.166
Taller	19
Visita a la oficina	19
Total general	1204

Fuente: Registro de Actividades

Es importante también citar que, durante el 2020 se participó en Actividades del Proceso de Gestión del Conocimiento de la Defensa Pública; así como de la Escuela Judicial especialmente en el Programa de Formación Inicial de Aspirantes a la Judicatura, ambas actividades con el objetivo de Informar sobre los alcances de la Política de Gestión de Calidad GICA-Justicia.

4. Oficinas y Despachos Judiciales Acreditados Período 2020-2022

La labor de implementación de los Sellos de Gestión de Calidad, culmina con el proceso de verificación, mediante el cual se lleva a cabo un proceso para determinar el grado de cumplimiento de los criterios de Calidad. Esta verificación se hace tomando como base el Informe de Implementación de Criterios que realiza la Oficina.

En relación con lo anterior, se llevaron a cabo 12 Informes de Verificación, que se detallan seguidamente:

SELLO	INFORME DE VERIFICACIÓN	OFICINA
DOCUMENTAL	VSD-001-2020	Unidad de Investigación Defensa Pública
DOCUMENTAL	VSD-002-2020	Juzgado Penal de Pérez Zeledón
DOCUMENTAL	VSD-003-2020	Unidad de Gestión y Soporte Integral a Sistemas Informáticos del Macroproceso Financiero Contable (UGSISI)
DOCUMENTAL	VSD-004-2020	Unidad de Capacitación de la Defensa Pública
DOCUMENTAL	VSD-005-2020	Administración Regional de Cartago
DOCUMENTAL	VSD-006-2020	Administración Regional de Turrialba
DOCUMENTAL	VSD-007-2020	Unidad de Atención Psicosocial de la Dirección de Gestión Humana
DOCUMENTAL	VSD-008-2020	Subproceso de Gestión Administrativa y Desarrollo - Departamento de Proveeduría
DOCUMENTAL	VSD-009-2020	Archivo - Secretaría General de la Corte
DOCUMENTAL	VSD-010-2020	Subproceso de Ingresos del Macroproceso Financiero Contable
PROCESOS	VSP-001-2020	Proceso de Riesgos del Macroproceso Financiero Contable
PROCESOS	VSP-002-2020	Unidad Médico Legal de Liberia

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 es de gran importancia en la implementación de la Gestión de la Calidad, en ese sentido, durante el 2020 las oficinas realizaron los respectivos informes de sostenibilidad, logrando resultados muy positivos. A continuación, se enlistan las Reacreditaciones Otorgadas para el período 2020-2021.

	SELLO	OFICINA
1	ORGANIZACIONAL	Unidad de Atención Psicosocial de la Dirección de Gestión Humana
2	ORGANIZACIONAL	Juzgado Penal de Pérez Zeledón
3	ORGANIZACIONAL	Archivo Criminal del Organismo de Investigación Judicial
4	ORGANIZACIONAL	Juzgado de Seguridad Social
5	ORGANIZACIONAL	Contraloría de Servicios I Circuito Judicial
6	PROCESOS	Contraloría de Servicios I Circuito Judicial
7	DOCUMENTAL	Contraloría de Servicios I Circuito Judicial
8	DOCUMENTAL	Unidad de Gestión y Desarrollo de la Calidad del Macroproceso Financiero Contable
9	DOCUMENTAL	Proceso de Riesgos del Macroproceso Financiero Contable
10	DOCUMENTAL	Sección de Apoyo Psicológico Organizacional (SAPSO) OIJ
11	DOCUMENTAL	Asuntos Internos Organismo de Investigación Judicial
12	DOCUMENTAL	Unidad de Supervisión Organismo de Investigación Judicial
13	DOCUMENTAL	Unidad Médico Legal de Liberia
14	DOCUMENTAL	Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de Nicoya

6. Proyección Internacional

En cuanto a la Proyección Internacional, durante el 2020, se llevaron a cabo dos videoconferencias. Una de ellas con la Unidad de Gestión de Calidad del Poder Judicial de Honduras (UGECA), mediante la cual se compartieron experiencias y se explicó la Metodología de Implementación bajo la modalidad de Sellos de Gestión de Calidad.

A su vez, se realizó una videoconferencia una Letrada de un Juzgado de España, interesada en el Modelo GICA-Justicia del Poder Judicial de Costa Rica, cuyo resultado fue un interés manifiesto de tomar como base ese modelo como un caso de éxito de implementación de la Gestión de Calidad en la Administración de Justicia.

7. Actividades en Cumbre Judicial Iberoamericana

La experiencia en Gestión de Calidad del Poder Judicial de Costa Rica, sigue con participación en la Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia (CICAJ). Durante el 2020 se participó en una reunión presencial llevada a cabo en Tegucigalpa Honduras y a la vez por invitación del Poder Judicial de Honduras, se tuvo presencia en el acto de entrega de Acreditaciones y Reacreditaciones en Gestión de Calidad bajo la Norma GICA-Justicia en 11 despachos judiciales de ese país.

ANEXOS

1. Talleres de Información y Sensibilización



Administración Regional de Cartago



Fiscalía de Pavas



Sección de Apoyo Psicológico Operacional del OIJ



Fiscalía de Puntarenas



Unidad de Investigación Defensa Pública



Unidad de Capacitación Defensa Pública



Juzgado Penal de Pérez Zeledón



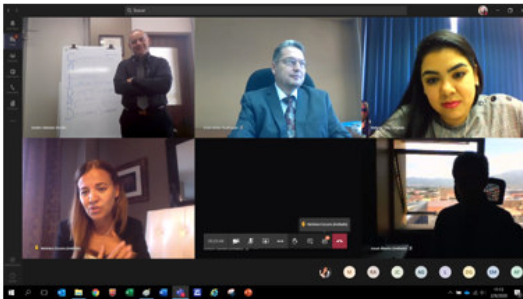
Fiscalía de Liberia



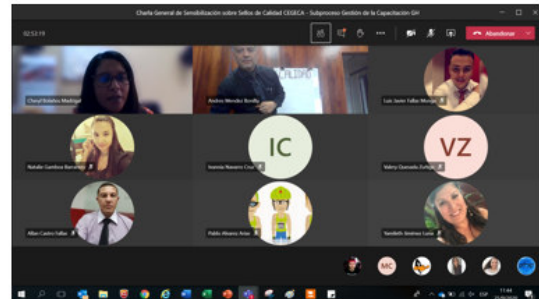
Departamento de Proveduría



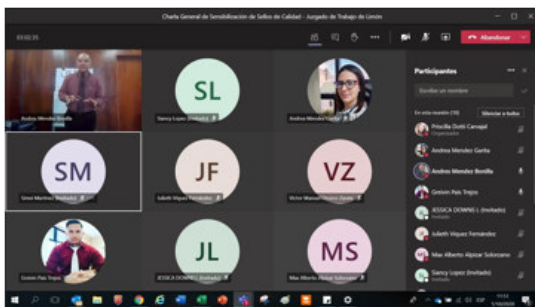
Administración Regional de Turrialba



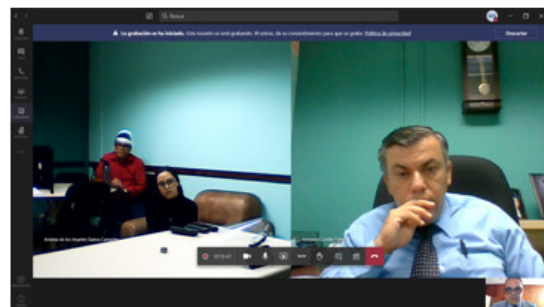
Administración de la Defensa Pública



Gestión de la Capacitación –
Gestión Humana



Juzgado de Trabajo de Limón



Secretaría General del OIG

2. Nueva página WEB, GICA-Justicia



3. Proyección Internacional, Reunión de la CICAJ, Tegucigalpa-Honduras





4. Proyección Internacional, Videoconferencias. Honduras y España

**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.

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

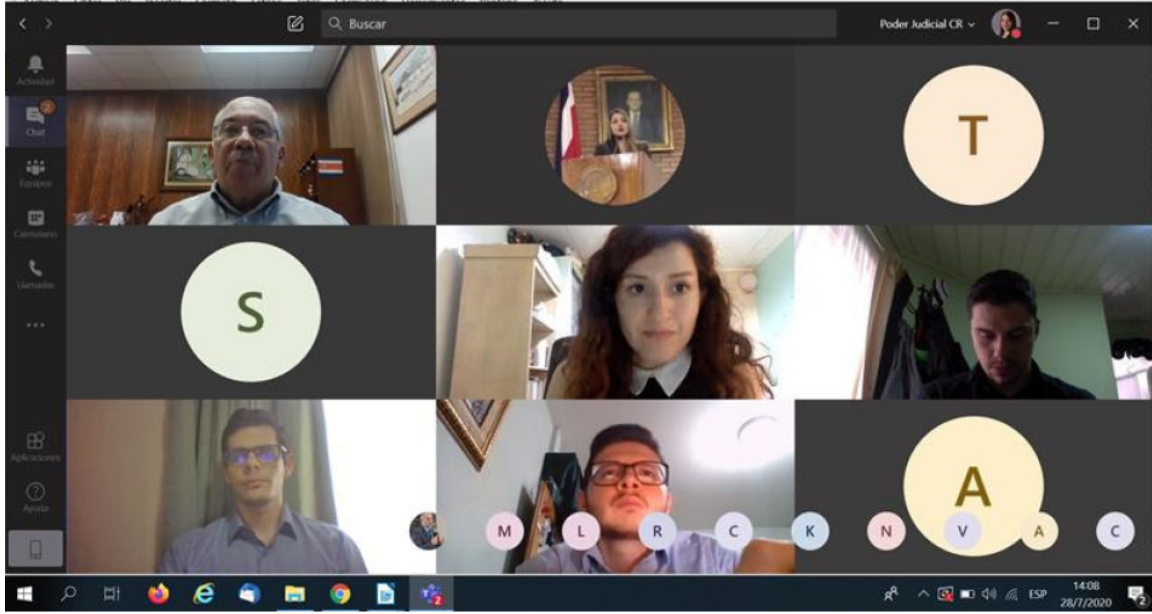



Videoconferencia sobre Política de Calidad con Asesora de la Secretaría General de la Administración de Justicia, Ministerio de Justicia de España

5. Participación en Proceso de Gestión del Conocimiento de la Defensa Pública y en el Programa de Formación de Aspirantes a la Judicatura de la Escuela Judicial.



Política de Gestión de Calidad en el Poder Judicial – Defensa Pública



Programa de Formación de Aspirantes a la Judicatura (FIAJ) - Escuela Judicial