



# 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](mailto: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.

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

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:

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

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

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



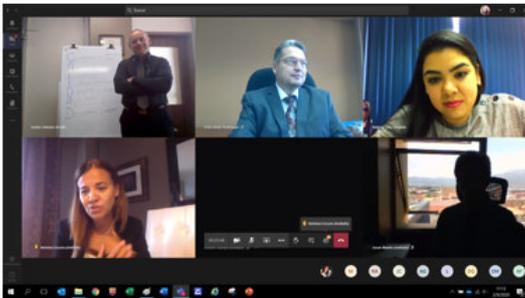
Fiscalía de Liberia



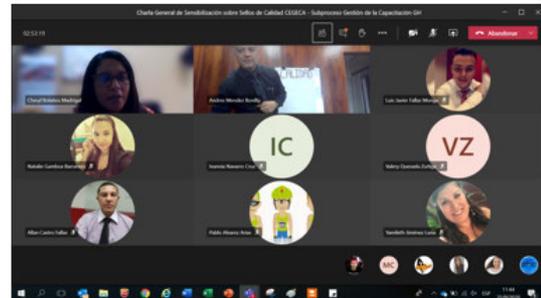
Departamento de Proveduría



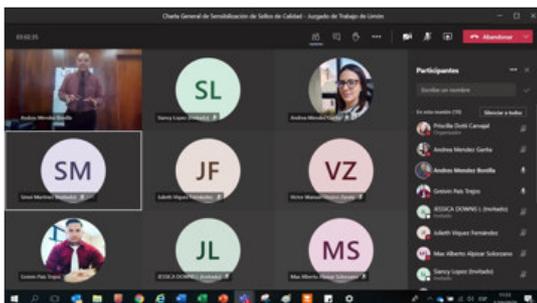
Administración Regional de Turrialba



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

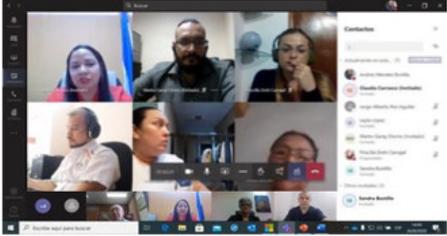




Centro de Gestión de Calidad (CEGECA)  
Tel.2295-4721  
cegeca@poder-judicial.go.cr

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