

PLAN ANUAL OPERATIVO DE LA SALA SEGUNDA 2013

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACIÓN	EJES TEMÁTICOS	OBJETIVO INSTITUCIONAL
1. Compromiso de la Sala Segunda						
Promover el compromiso para el mejoramiento de la producción y calidad del servicio público que brinda la Sala Segunda.						
1.1 Fortalecer el sistema de control interno y valoración de riesgos.	1.1 Que al 31 de diciembre de 2013, la Sala Segunda conserve las labores necesarias para la prevención y detección y atención de riesgos.	Número de reuniones entre la Comisión de Valoración de Riesgo y de Calidad. Número de cápsulas informativas que promuevan en el personal la detección de aspectos de riesgo para comunicarlos para el abordaje correspondiente. Cantidad de advertencias de situaciones de riesgo y acciones aprobadas para su solución.	1.1.1 Conformación equitativa entre la cantidad de integrantes de la Comisión de Calidad y la de Riesgo. 1.1.2 Garantizar que al 31 de diciembre de 2013 todos los funcionarios y funcionarias de la Sala Segunda hayan recibido la capacitación en Valoración del Riesgo 1.1.3. Reunión entre la Comisión entrante y la saliente para informar de las tareas concluidas y las pendientes para la continuidad de los objetivos.	Comisión Interna de Valoración de Riesgo Comisión de Calidad	Autoevaluación y riesgo	Impulsar el desarrollo del sistema de control interno y valoración de riesgos.
1.2 Redefinir el estilo de redacción de las sentencias de la Sala –estructura y criterios de fundamentación- para mejorar la calidad en las resoluciones de los casos, estableciendo los criterios de ajuste de las sentencias a la Ley Número 8968 –Protección de Datos Personales- y al uso del lenguaje inclusivo.	1.2 Que al 31 de diciembre del 2013 las sentencias de ese año se ajusten a los criterios para la despersonalización de datos y al uso de lenguaje inclusivo. 1.2- Que al 31 de diciembre del 2013, para la elaboración de las resoluciones judiciales se cuente con un protocolo para la Protección de Datos.	Cantidad de reuniones en las cuales se dicten los criterios de resolución de casos y se homogenicen formatos de resolución. Contar con el Protocolo para la Protección de Datos.	1.2.1. Establecer los lineamientos de la redacción de las resoluciones que emita la Sala. 1.2.2. Adoptar la obligatoriedad de ajustar las sentencias a la Ley Número 8968 –Protección de Datos Personales- y al uso de lenguaje inclusivo. 1.2.32- Reuniones para la construcción del protocolo.	Magistrados/as, Letrados/as, Asistentes, Secretaría, Centro de Jurisprudencia y Comisión Institucional.	Autoevaluación y Género	Impulsar el desarrollo del sistema de control interno y valoración de riesgos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACIÓN	EJES TEMÁTICOS	OBJETIVO INSTITUCIONAL
2. Planificación de los recursos internos						
Promover la planificación adecuada de los recursos internos para el mejoramiento de la producción y calidad del servicio que brinda la Sala Segunda.						
2.1 Continuar el proceso de tecnificación de la gestión de expedientes de la Sala Segunda.	2.1. Que al 31 de diciembre de 2013, se haya exigido el cumplimiento de las mejoras solicitadas al 31 de diciembre de 2012 ante los responsables del Sistema Costarricense de Gestión de Despachos.	Cantidad de mejoras realizadas al Sistema de Gestión. Número de informes remitidos con las justificaciones respectivas en caso de incumplimiento.	2.1.1 Revisar constantemente el Sistema de Gestión y solicitar las mejoras necesarias. 2.1.2. Ejecutar las reuniones vía llamada en conferencia que facilite la transmisión de necesidades y resultados.	Asistentes, Secretarías Ejecutivas, Letrados/as, Funcionarios/as del Sistema de Gestión y Secretaría. Departamento de Tecnología de la Información.	Accesibilidad y Riesgo.	Impulsar el desarrollo del sistema de control interno y valoración de riesgos.
2.2 Fomentar la capacitación integral permanente de los/as funcionarios/as de la Sala que incentive la promoción del desarrollo intelectual y académico.	2.2 Que al 31 de diciembre del 2013 se haya continuado con la capacitación del personal de la Sala con la realización de actividades de capacitación interna o externa. 2.3 Que al 31 de diciembre de 2013 los técnicos(as) judiciales hayan recibido un curso sobre recepción de recursos planteados oralmente ante la Sala.	Cantidad de cursos gestionados y efectuados.	2.2.1 Trámite de solicitud de las actividades de capacitación en materia de: expediente electrónico, valoración de la prueba y escritorio virtual, conforme programa piloto. 2.2.2 Participación del personal en las actividades de capacitación conforme al programa conformado por la Escuela Judicial. 2.2.3 Capacitación a los técnicos(as) judiciales en materia de recepción de recursos planteados oralmente ante la Sala.	Asistentes, Secretarías Ejecutivas, Letrados/as, Funcionarios/as del Sistema de Gestión y Secretaría Escuela Judicial	Autoevaluación	Necesidad de consensuar y consolidar la política estratégica de recursos humanos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACIÓN	EJES TEMÁTICOS	OBJETIVO INSTITUCIONAL
2.3 Continuar la colaboración en el desarrollo de los programas de formación, capacitación y divulgación de temas en materia de familia y laboral conforme la labor de ambas Comisiones de Jurisdicción.	2.3 Que para el 31 de diciembre del 2013 se haya apoyado la realización de al menos 2 capacitaciones en materia de Derecho de Familia y Laboral en las áreas temáticas que conforme los diagnósticos efectuados por la Escuela Judicial y las reformas procesales que sean de atención prioritaria.	Número de: (i) reuniones de coordinación sostenidas con las personas funcionarias de las diferentes comisiones para la organización de las capacitaciones y (ii) capacitaciones realizadas a nivel nacional.	2.3.1. Definir temas específicos, lugar, población meta y capacitadores que efectuarán las actividades. 2.3.2. Realizar las invitaciones y coordinaciones con los centros de responsabilidad. 2.3.3. Coordinar con las personas expositoras.	Magistrados/as, Secretaría, Comisiones de la Jurisdicción de Familia y Laboral. Escuela Judicial	Accesibilidad, género y autoevaluación	Necesidad de consensuar y consolidar la política estratégica de recursos humanos.
3. Entrega de Servicios						
Fomentar un servicio de calidad a las personas usuarias de la Sala Segunda con los recursos disponibles que promuevan el mejoramiento de la producción y calidad.						
3. Vigilar la aplicación de las medidas que mantengan en forma estricta el tiempo de tramitación de los expedientes.	3.1 Que al 31 de diciembre del 2013 se mantenga actualizado el sistema de gestión y las métricas de desempeño del proceso.	Que al 31 de diciembre de 2013, se hayan elaborados los cuadros estadísticos relacionados con la gestión de la Sala Segunda así como su respectivo análisis para la toma de decisiones. Que al 31 de diciembre del 2013 las personas usuarias internas y externas tengan acceso a los informes de indicadores efectuados por la Sala.	3.1.1. Diagnosticar la cantidad total de expedientes pendientes de ingreso, en rotación, elaborando el proyecto de sentencia y en devolución estableciendo un sistema de monitoreo continuo. 3.1.2. Establecer una meta de tiempo de respuesta para cumplir en el año 2013 que mejore la actual con base en los recursos disponibles. 3.1.3 Realizar procesos de concientización de los juzgados/tribunales que remiten los expedientes a la Sala para que reduzcan este plazo.	Magistrados/as, Letrados/as, Asistentes, Secretaría y el Centro de Jurisprudencia. CEGECA	Autoevaluación, sustitución del papel por las herramientas tecnológicas y Riesgo	Sostenimiento de una tendencia alcista de la carga de trabajo, que, pese al aumento de la eficacia en la resolución de casos, mantiene elevado el retraso judicial que es necesario disminuir.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACIÓN	EJES TEMÁTICOS	OBJETIVO INSTITUCIONAL
			<p>3.1.3. Publicitar a la persona usuaria los datos establecidos en los informes estadísticos elaborados. Para ello se debe efectuar una explicación al gráfico.</p> <p>3.1.4 Valorar la el aporte del Plan Piloto de Escritorio Virtual implementado en el despacho judicial que permita mejorar el servicio y los tiempos de respuesta.</p> <p>3.1.5 Procurar una mejora en los tiempos de redacción de notas y votos salvados.</p>			
4. Voz de las personas usuarias.						
Promover el mejoramiento sostenible de la calidad del servicio que brinda la Sala Segunda, el cual integre las necesidades y sugerencias de las personas usuarias dentro del marco de las normas de conducta que demanda la institución y el ordenamiento jurídico.						
4.1. Informar al público sobre los servicios que brinda la Sala.	<p>4.1.1 Que al 31 de diciembre del 2013 se incentive el uso de la página electrónica y documentos informativos de la Sala que promueva el conocimiento de los trámites de las materias propias de su competencia</p> <p>4.1.2 Que al 31 de diciembre de 2012 se haya realizado al menos una publicación de la revista de la Sala.</p>	Número de: (i) reuniones y gestiones efectuadas (ii) boletines electrónicos de difusión de las actividades de la Sala Segunda en la prensa; (iii) número de revistas publicadas.	<p>4.1.1 Difusión de los métodos de acceso de las personas usuarias sobre los trámites competencia de la Sala.</p> <p>4.1.2. Promover la publicación de la revista en formato compartido: digital y papel, para aquellos despachos que no cuentan con los medios informáticos necesarios.</p>	<p>Magistrados/as, Letrados/as, Asistentes y Secretaría, Encargada del Centro de Jurisprudencia.</p> <p>Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional</p>	Género, política de cero papel y Valores.	Establecimiento de una política institucional de comunicación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACIÓN	EJES TEMÁTICOS	OBJETIVO INSTITUCIONAL
4.2 Realizar las visitas a los diferentes circuitos judiciales con el fin de tener un acercamiento con la comunidad por medio de conversatorios sobre los criterios existentes en la Sala Segunda así como participación en la feria de la persona usuaria.	4.2.1 Que al 31 de diciembre del 2013, se hayan efectuado al menos dos visitas a los circuitos judiciales del país.	Cantidad de actividades realizadas	4.2.1 Preparar cronograma de actividades. 4.2.2. Coordinar el personal que se desplazaría a la actividad.	Magistrados/as, Letrados/as, Asistentes y Secretaría, Encargada del Centro de Jurisprudencia. Contraloría de Servicios, Centros de gestión y responsabilidad regional.	Accesibilidad, género y autoevaluación	Establecimiento de una política institucional de comunicación.
5. Evolución y mejora del sistema de gestión.						
Completar y promover la implementación y evolución del sistema de Gestión de Calidad de la Sala Segunda, como soporte de la calidad de los servicios que se brindan a las personas usuarias y procurar su desarrollo sostenible.						
5.1- Fortalecer el compromiso de todas las personas funcionarias de la Sala con el proceso de mejora continua de conformidad con la Norma GICA.	5.1.1 Que haya una participación efectiva y equitativa de todo el personal en los distintos grupos de trabajo.	Número de integrantes de la Comisión de calidad Número de minutas efectuadas por la Comisión de Calidad.	5.1.1- Realizar las reuniones para solventar las no conformidades y procurar oportunidades de mejora.	Todos(as) los(as) funcionarios(as) de la Sala.	Autoevaluación/ Riesgo	Necesidad de un avance sustantivo en el mejoramiento de la calidad del servicio.
5.2 Alcanzar la segunda reacreditación de acuerdo a la Norma GICA Justicia.	5.2.1 Qué concluido el proceso de reacreditación 2013, el SINCA certifique la reacreditación correspondiente.	Informe de auditoria. Cantidad de Minutas de reunión efectuadas por la Comisión de Calidad.	Auditorias, arquezos, revisiones internas y externas. Solventar las no conformidades detectadas.	Comisión de Calidad y Presidencia de la Sala.	Autoevaluación/ Riesgo	Necesidad de un avance sustantivo en el mejoramiento de la calidad del servicio.
5.3 Impulsar el Proyecto de Reforma al Proceso de Familia.	5.3.1 Promover el Proyecto de Reforma al Proceso de Familia como una forma de modernización de esa jurisdicción.	Cantidad de reuniones ejecutadas para impulsar el proyecto de reforma.	5.3.1 Promover el Proyecto de Reforma al Proceso de Familia.	Magistrados/as, Comisión encargada del Proyecto de Reforma al Proceso de Familia.	Autoevaluación Riesgo	Necesidad de un avance sustantivo en el mejoramiento de la calidad del servicio.