

Plan Anual Operativo

Sala Segunda 2010

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS
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 Impulsar el desarrollo del sistema de control interno y valoración de riesgos.	1.1. Que al 31 de diciembre de 2010 el personal haya sido capacitado en Control Interno y para la correcta administración del riesgo, con el fin de promover su participación activa en la gestión de valoración del mismo.	Cantidad de capacitaciones solicitadas y efectuadas.	1.1.1 Solicitar a la Oficina de Control Interno y Valoración de Riesgo capacitación al respecto para el personal de la Sala.	Oficina de Control Interno y de Valoración del Riesgo, Magistrados/as, Letrados/as, secretaría y Asistentes	Autoevaluación/ Riesgo.
	1.2 Que al 31 de Diciembre del 2010 se haya cumplido con los reportes y evaluaciones requeridos institucionalmente.	Indicadores mostrados en las evaluaciones realizadas.	1.2.1 Elaboración de los informes y evaluaciones solicitadas. 1.2.2 Difundir entre los integrantes de la Sala las debilidades encontradas y atender las observaciones para lograr las mejoras pertinentes. 1.2.3 Estudio pormenorizado de observaciones y posibles fallas encontradas en las evaluaciones e informes.	Magistrados/as, Letrados/as Secretaría y Asistentes	Autoevaluación/ Riesgo
1.2 Impulsar la continuidad y mejora del sistema de gestión	1.2 Mantener una política de actualización y cumplimiento del sistema de gestión.	Grado de cumplimiento de las cargas de trabajo por Letrado/a y Magistrado/a.	1.2.1 Impulsar mejoras al Sistema de Gestión para introducir variables género sensitivas. 1.2.2 Actualización de políticas de los tiempos de respuesta.	Magistrados/as, Letrados/as Secretaría y Asistentes	Autoevaluación/ Riesgo
1.3 Mantener y verificar el control de calidad en la resolución de los casos.	1.3 Que al 31 de diciembre del 2010 se de continuidad a una política de control de calidad de la Sala.	Cantidad y frecuencia de reuniones de los Magistrados/as y Letrados/as en las cuales se dicten los criterios de resolución de casos y se homogenicen formatos de resolución.	1.3.1. Identificar posibles establecer las inconsistencias o contradicciones de criterio en las resoluciones que haya emitido la Sala. 1.3.2. Definir criterios homólogos en la resolución de casos similares.	Magistrados/as, Letrados/as, Asistentes y Secretaría.	Autoevaluación y Riesgo

Plan Anual Operativo

Sala Segunda 2010

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS
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 Implementar una efectiva custodia de los expedientes y actualización inmediata de cualquier tipo de información por medio del sistema de gestión.	2.1. Que al 31 de diciembre de 2010, la información de cada expediente se encuentre actualizada en el Sistema Costarricense de Gestión de Despachos. 2.2 Determinación y cambio de inconsistencias en el Sistema de Gestión e implementación de las mejoras necesarias.	Cantidad y calidad de las mejoras al Sistema de Gestión.	2.1.1 Mantener una actualización constante del Sistema Costarricense de Gestión de Despachos, especialmente en relación con la ubicación y estado de los expedientes. 2.1.2 Revisar constantemente el Sistema de Gestión y solicitar las mejoras necesarias. 2.1.3 Implementar las medidas necesarias para conservar la integridad y seguridad de los expedientes físicos. 2.1.4 Mejorar el sistema de recepción de documentos.	Asistentes, Secretarías Ejecutivas, Letrados/as, Funcionarios/as del Sistema de Gestión y Secretaría.	Accesibilidad y Riesgo.
2.2. Afianzar mecanismos de control y seguridad en el sistema de notificaciones por medios electrónicos a nivel interno y externo.	2.2 Que al 31 de diciembre de 2010 el sistema de notificación por medios electrónicos empleado por la Sala sea igualmente confiable y seguro.	Datos del informe de errores/nulidades encontradas. Periódica utilización de bases de datos de reuniones, agendas de reunión y boletines informativos.	2.2.1. Llevar un récord de los casos en que se presentan posibles anomalías y fallas del sistema que lo puedan tornar inseguro para su inmediata corrección. 2.2.2 Aprovechar las herramientas electrónicas y de seguimiento ofrecidas en los paquetes de software para una comunicación efectiva entre los diferentes funcionarios de la Sala.	Letrados/as, Notificador, Asistentes, Secretaría	Riesgo.
2.3 Continuar el proceso de tecnificación y actualización del Tesauro.	2.3 Que al 31 de diciembre de 2010 se hayan implementado cambios para lograr una mayor facilidad de la accesibilidad las personas usuarias al Tesauro de la Sala, con el fin de brindar un servicio más eficiente a nivel interno y externo	Cuantificación e identificación de problemas.	2.3.1. Continuar el proceso de revisión y tecnificación del Tesauro y de la página de la Sala mediante una actualización continua. 2.3.2 Evaluación de cambios en la presentación y contenido de la página.	Encargada del Centro de Información, Letrados/as.	Autoevaluación, Riesgo y Accesibilidad.

Plan Anual Operativo

Sala Segunda 2010

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS
2.4 Promover la Capacitación de los/as funcionarios/as de la Sala que incentive un mejor aprovechamiento de los recursos, de forma conjunta con la promoción del desarrollo intelectual y académico del personal.	2.4 Que al 31 de diciembre del 2010 se haya continuado con la capacitación del personal de la Sala con la realización de actividades de capacitación interna o externa.	Cantidad de cursos gestionados y efectuados.	2.4.1 Búsqueda de información sobre actividades de capacitación. 2.4.2 Análisis de la información sobre actividades de capacitación (contenido, duración, costos, etc.) 2.4.3 Trámite de solicitud de las actividades de capacitación. 2.4.4 Participación del personal en las actividades de capacitación.		
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.					

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS
3. Mantener y verificar la aplicación de medidas correctivas con el fin de disminuir la cantidad de casos pendientes en la Sala.	3.1 Que al 31 de diciembre del 2010 se mantenga actualizado el sistema de gestión y las métricas de desempeño del proceso.	Inventarios: (i) totales (ii) por grado de dificultad y (iii) por oficina realizados. Tiempos de respuesta por: (i) grado de dificultad y (ii) oficina. Índices de producción conforme: (i) grado de dificultad, (ii) materia y (iii) experiencia. Datos indicados en el informe de diagnóstico colectivo e individual efectuado.	3.1.1. Diagnosticar la cantidad total de expedientes pendientes en la Sala y establecer un sistema de monitoreo continuo. 3.1.2. Hacer una clasificación de los casos por antigüedad y complejidad. 3.1.3. Establecer la escala de complejidad según los criterios técnico/legales que defina la Sala. 3.1.4. Realizar una proyección del tiempo que se tardaría en resolver esos expedientes conforme los parámetros actuales de resolución de la Sala. 3.1.5. Establecer una meta de tiempo de respuesta para cumplir en el año 2010 que mejore la actual con base en los recursos disponibles. 3.1.6. Establecer los parámetros de productividad y tiempos promedios por funcionarios. 3.1.7. Realizar un diagnóstico colectivo e individual que reúna las observaciones de los involucrados en el proceso de producción. 3.1.8. Establecer plazos de respuesta reales conforme los parámetros establecidos una vez efectuado el diagnóstico colectivo. 3.1.9 Establecer un tiempo de respuesta para lograr mejorar los tiempos actuales.	Magistrados/as, Letrados/as, Asistentes y Secretaría.	Autoevaluación y Riesgo
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.					

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS
4.1.Mantener el funcionamiento eficaz de herramientas de comunicación con las personas usuarias.	4.1 Difusión de los sistemas de consultas de las resoluciones de la Sala, y sugerencias por medio del correo electrónico habilitado al efecto.	Informe anual con indicación de los cambios efectuados a los sistemas de comunicación que muestre la incorporación de sugerencias efectuadas por las personas usuarias.	4.1.1 Atención eficaz de las consultas y sugerencias que ingresen a la dirección s2@poder-judicial.go.cr y al buzón de sugerencias. 4.2.2. Mantener el funcionamiento del correo electrónico y el vínculo "contáctenos" de la página de la Sala. 2.2.3. Difusión de los métodos de acceso de las personas usuarias al sistema de gestión y los demás medios de sugerencia.	Encargada del Centro de Información, Letrados/as, Asistentes, Personal Administrativo, y Secretaría.	Autoevaluación/ Riesgo
4.2. Promover al público la oferta de instrumentos de información sobre temas de interés en materias propias de la Sala.	4.2 Que al 31 de diciembre de 2010 se alimente e incentive el uso de la página electrónica, la revista de la Sala y se promueva la incursión de la Sala como promotor de las materias propias de su competencia	Número de: (i) consultas a la página electrónica de la Sala, (ii) publicaciones en la revista y (iii) participación en actividades por parte de sus miembros.	4.2.1 Establecer una continua alimentación de los sitios de contenido de información con una adecuada presentación del mismo. 4.2.2 Promover la participación activa de los/as miembros de la Sala como difusores de la materia de su competencia en foros externos y electrónicos.	Magistrados/as, Letrados/as, Asistentes y Secretaría, Encargada del Centro de Información.	Género y Valores.
4.3 Informar a la ciudadanía sobre votos de interés general.	4.3 Que al 31 de diciembre del 2010 se hayan entregado al Departamento de Prensa los fallos estimados de interés general. Estos votos deben ser visibles en un apartado dentro de la página web de la Sala y reseñarlos en la revista de la Sala.	Cantidad y relevancia jurídica-social de los casos entregados a la prensa y sentencias reflejadas con ese carácter en la revista y página web de la Sala.	4.3.1. Determinar fallos considerados de interés general. 4.3.2. Incluir en el tesauro los votos salvados. 4.3.3. Poner a disposición de la prensa nacional, los votos en los que se analizan temas de interés general. 4.4.4. En un apartado sobre resoluciones relevantes dentro de la página electrónica de la Sala, tener a disposición del público aquellos votos que se consideren tenga tal carácter en virtud de su incidencia en la jurisprudencia nacional o por tratar temas novedosos. Del mismo modo mantener un espacio para esos fines en la revista de la Sala.	Magistrados/as, Letrados/as Encargada del Centro de Información, Departamento de Prensa, Encargada del Centro de Información.	Accesibilidad y Género.
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.					

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS
5.1. <i>Proyecto de Clasificación de expedientes conforme partes involucradas.</i> Iniciar sistema de clasificación institucional de género, discapacidad y otras que por su naturaleza la Sala determine necesario.	5.1 Que al 31 de Diciembre del 2010 se haya efectuado un programa piloto de clasificación de expedientes para trámite prioritario.	Número de casos circulantes clasificados y promedio del tiempo de respuesta a los mismos.	5.1.1 Implementación de un sistema de clasificación de expedientes de trámite urgente correspondientes a: personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas adultas mayores, procesos declarativos de paternidad y otras que por su naturaleza la Sala determine necesario. 5.1.2 Recopilación de información para determinar los tiempos de respuesta de estos casos.	Magistrados/as, Letrados/as, Asistentes, Secretaría.	Género, Autoevaluación y Riesgo
5.2. <i>Continuar la implementación de la "Gestión Integral de Calidad y Acreditación" (GICA)</i> como soporte de la calidad de los servicios que se brindan a las personas usuarias y procurar el desarrollo sostenible del mismo.	5.2 Aprobar la evaluación y acreditación prescrita al despacho conforme con el plan impuesto.	Indicadores rendidos por el Asesor Técnico Principal del proyecto GICA.	5.2.1 Aplicación efectiva de las recomendaciones brindadas por el modelo durante y después del periodo de prueba efectuado al despacho. 5.2.2 Establecer una política sobre los tiempos de respuesta de los casos. 5.2.3 Realizar seguimientos de las políticas establecidas.	Magistrados/as, Letrados/as, Asistentes y Secretaría.	Autoevaluación/ Riesgo
5.3 Impulsar y continuar el <i>Proyecto de Reforma al Proceso de Familia.</i>	Emitir la recomendación que corresponda al Proyecto de Reforma al Proceso de Familia	Grado de cumplimiento en la revisión y recomendaciones realizadas al proyecto.	5.3.1 Revisar y emitir la recomendación que corresponda al Proyecto de Reforma al Proceso de Familia.	Magistrados/as, Comisión encargada del Proyecto de Reforma al Proceso de Familia.	Autoevaluación Riesgo