

# PLAN ANUAL OPERATIVO DE LA SALA SEGUNDA 2012

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS	OBJETIVO INSTITUCIONAL
<b>1. Compromiso de la Sala Segunda</b>						
Mantener el compromiso con la gestión de calidad del servicio público que brinda la Sala Segunda.						
1.1 Consolidar el sistema de control interno y valoración de riesgos.	1.1 Que al 31 de diciembre de 2012, el la Sala Segunda implemente un sistema para la detección continua y la corrección coordinada de los riesgos detectados.	Número de reuniones entre la comisión saliente y entrante. Cantidad de boletines enviados por la Comisión de Valoración de Riesgos al personal informado de las gestiones efectuadas por la Comisión.	1.1.1 La comisión saliente debe informar a los nuevos integrantes de las tareas concluidas y de las pendientes para la continuidad de los objetivos de la Comisión.  1.1.1 Designar y capacitar a las nuevas personas que integrarán la comisión interna de valoración de riesgos para el año 2012.	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 Definir la estructura y criterios de fundamentación de redacción de las sentencias de la Sala para mejorar la calidad en las resoluciones de los casos promoviendo el uso del lenguaje género inclusivo.	1.2 Que al 31 de diciembre del 2012 se establezcan lineamientos para la redacción de las resoluciones de la Sala que incluya el uso del lenguaje género inclusivo.	Cantidad de reuniones en las cuales se dicten los criterios de resolución de casos y se homogenicen formatos de resolución.	1.2.1. Establecer los lineamientos de la redacción de las resoluciones que emita la Sala.  1.2.2. Adoptar la obligatoriedad de usar lenguaje inclusivo en la redacción de las resoluciones.	Magistrados/as, Letrados/as, Asistentes y Secretaría.	Autoevaluación, Calidad y Género	Impulsar el desarrollo del sistema de control interno y valoración de riesgos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS	OBJETIVO INSTITUCIONAL
<b>2. Planificación de los recursos internos</b>						
Mantener una planificación adecuada de los recursos internos para la mejora continua de la calidad del servicio que brinda la Sala Segunda.						
2.1 Continuar con el proceso de tecnificación de la gestión de expedientes de la Sala Segunda.	2.1. Que al 31 de diciembre de 2012, se haya exigido el cumplimiento de las mejoras solicitadas al 31 de diciembre de 2011 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.  2.1.3 Evaluar la calidad de las mejoras acaecidas al sistema.	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.
2.3 Fomentar la capacitación integral permanente de los/as funcionarios/as de la Sala que incentive la promoción del desarrollo intelectual y académico.	2.3 Que al 31 de diciembre del 2012 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 2012 se haya realizado la planificación de un programa de capacitación para los puestos de Letrados(as), personal auxiliar y secretarías(os).	Cantidad de cursos gestionados y efectuados.	2.3.1 Trámite de solicitud de las actividades de capacitación en materia de: expediente electrónico, valoración de la prueba y escritorio virtual.  2.3.4 Participación del personal en las actividades de capacitación y conformación del respectivo programa.	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	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS	OBJETIVO INSTITUCIONAL
2.4 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.	2.4 Que para el 31 de diciembre del 2012 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.	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.	2.4.1. Definir temas específicos, lugar, población meta y capacitadores que efectuarán las actividades.  2.4.2. Realizar las invitaciones y coordinaciones con los centros de responsabilidad.  2.4.3. 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.
2.5 Promover el cumplimiento de las medidas que se acuerden en materia de clima organizacional conforme el registro de no conformidades.	2.5 Que al 31 diciembre de 2012, se hayan realizado las medidas acordadas conforme el registro de no conformidades en materia de clima organizacional.	Número de no conformidades solventadas.	2.5.1 Definir las actividades, forma de coleccionar evidencia de cumplimiento y cronograma.  2.5.2. Promover actividades de integración en la oficina.	Magistrados/as Comisión de Calidad  Departamento de Gestión Humana	Valores	Necesidad de consensuar y consolidar la política estratégica de recursos humanos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS	OBJETIVO INSTITUCIONAL
<b>3. Entrega de Servicios</b>						
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. Verificar la eficacia de las medidas correctivas con el fin de mantener la tendencia decreciente de casos pendientes en la Sala.	3.1 Que al 31 de diciembre del 2012 se mantenga actualizado el sistema de gestión y las métricas de desempeño del proceso.	<p>Que al 31 de agosto de 2012, se hayan elaborados los cuadros estadísticos relacionados con la gestión de la Sala Segunda así como su respectivo análisis para la toma de decisiones.</p> <p>Que al 31 de diciembre del 2012 las personas usuarias internas y externas tengan acceso a los datos indicados en los informes de indicadores efectuados por la Sala.</p>	<p>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.</p> <p>3.1.2. Establecer una meta de tiempo de respuesta para cumplir en el año 2012 que mejore la actual con base en los recursos disponibles.</p> <p>3.1.3. Fortalecer el sistema establecido para informar a la persona usuaria de los datos establecidos en los informes estadísticos e indicadores de gestión implementados.</p> <p>3.1.4 Valorar la implementación de nuevas tecnologías en el despacho judicial que permitan mejorar el servicio y los tiempos de respuesta.</p>	<p>Magistrados/as, Letrados/as, Asistentes, Secretaría y el Centro de Jurisprudencia.</p> <p>CEGECA</p> <p>Comisión de Calidad</p>	<p>Autoevaluación, sustitución del papel por las herramientas tecnológicas y Riesgo</p>	<p>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.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS	OBJETIVO INSTITUCIONAL
<b>4. Voz de las personas usuarias.</b>						
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 2012 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 del 2012 se haya generado la inclusión de un espacio (ventana o pop up) dentro de la página web para que la persona usuaria externar su opinión para mejorar el servicio que brinda la Sala Segunda.</p> <p>4.1.3 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. Poner a disposición de la persona usuaria un medio para conocer su opinión sobre la labor que realiza la Sala Segunda, iniciando con las variables de accesibilidad y calidad de la información que se le suministra.</p> <p>4.1.3. Promover la publicación de la revista en formato compartido: digital y papel, para aquellos despachos que no cuentan con los medios informáticos necesarios.</p>	Magistrados/as, Letrados/as, Asistentes y Secretaría, Encargada del Centro de Jurisprudencia.  Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional	Género, política de cero papel y Valores.	Establecimiento de una política institucional de comunicación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	COORDINACION	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 la participación en la feria de la persona usuaria.	4.2.1 Que al 31 de diciembre del 2012, 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. Continuar el proceso de mejora continua conforme el programa <i>GICA-Justicia</i> como garantía de la calidad de los servicios que se brindan a las personas usuarias.	5.1 Que para el 31 de diciembre de 2012 se hayan solventado las no conformidades encontradas en la auditoría externa -del 2011- y las que deriven de las revisiones internas.	Cantidad de no conformidades corregidas.	5.1.1 Aplicación efectiva de las recomendaciones brindadas por el SINCA-Justicia después de la reacreditación efectuada al despacho.  5.2.2 Realizar seguimientos de las políticas establecidas.  5.2.3 Efectuar las labores de corrección de las no conformidades que pongan en riesgo el sistema.	Magistrados/as, Letrados/as Asistentes, Secretaría y el Centro de Jurisprudencia.  Comisión de Calidad	Autoevaluación/ Riesgo y Calidad	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	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS	OBJETIVO INSTITUCIONAL
5.2 Impulsar el <i>Proyecto de Reforma al Proceso de Familia</i> .	5.2 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.	5.2.1 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.

