

**PLAN ANUAL OPERATIVO 2011**  
**“CONSEJO SUPERIOR”**

| OBJETIVOS ESPECIFICOS (1)   | METAS (2)   | INDICADORES (3)                               | ACTIVIDADES (4)  | COORDINACIÓN (5)                                     | EJES TEMÁTICOS (6)          |
|---|---|---|--|--|-----------------------------|
| <p><i>Sostenimiento de una tendencia alcista de la carga de trabajo, que, pese al aumento de la eficacia en la resolución de casos en varias materias, mantiene elevado el retraso judicial que es necesario disminuir.</i></p> |   |   |  |  |                             |
| <p>1. Fortalecer el servicio que se brinda a las y los usuarios del Poder Judicial.</p>   | <p>1.1 Que al 31 de diciembre del 2011, este implementado el uso de la agenda electrónica en los despachos judiciales que tramitan Tránsito, Agrario, Contravenciones, Penal Juvenil y Violencia Doméstica.</p> | <p>Sistema instalado y en funcionamiento.</p> | <p>1.1.1. Solicitar al Departamento de Tecnología de la Información, el informe respectivo sobre el avance, implementación y uso de la agenda electrónica en las materias indicadas.</p> <p>1.1.2. Analizar el estudio y resolver lo pertinente.</p> <p>1.1.3. Dar seguimiento durante las visitas a los despachos para la revisión de la utilización de las agendas electrónicas.</p> <p>1.1.4 Solicitar al Tribunal de la Inspección Judicial, Unidad de Control Interno, Contraloría de</p> | <p>Departamento de Tecnología de la Información.</p> | <p><b>Accesibilidad</b></p> |



|  |   |                                 |  |   |                             |
|--|---|---------------------------------|--|---|-----------------------------|
|  |   |                                 | <p>Servicios, Administraciones Regionales a través de los informáticos y Departamento de Planificación que en los estudios que realicen verifiquen la utilización de la agenda electrónica y rindan a este Consejo el informe respectivo.</p>  |   |                             |
|  | <p><b>1.2</b> Que al 31 de diciembre del 2011, se cuente con un estudio de la aplicación de la agenda única en materia penal.</p> | <p>Estudio realizado</p>        | <p><b>1.2.1.</b> Solicitar al Departamento de Tecnología de la Información, el informe respectivo sobre los beneficios y mejoras que se puedan aplicar a su uso.</p> <p><b>1.2.2.</b> Solicitar al Departamento de Tecnología de la Información el diseño de un protocolo de actuación para estandarizar la utilización de la agenda única.</p> <p><b>1.2.3.</b> Analizar el estudio y resolver lo pertinente.</p> | <p><b>Departamento de Tecnología de la Información.</b></p>                             | <p><b>Accesibilidad</b></p> |
|  | <p><b>1.3</b> Que al 31 de diciembre de 2011, se haya obtenido conectividad con al menos una institución</p>                      | <p>Conectividad solicitada.</p> | <p><b>1.3.1</b> Solicitar al Despacho de la Presidencia y al Departamento de Tecnología de la</p>  | <p><b>Despacho de la Presidencia y Departamento de Tecnología de la Información</b></p> | <p><b>Accesibilidad</b></p> |



|  |  |                           |   |                                      |                      |
|--|--|---------------------------|---|--------------------------------------|----------------------|
|  | para agilizar la tramitación judicial y brindar un servicio integral a los usuarios internos y externos.   |                           | Información, que realicen las gestiones necesarias para concretar la conexión con otras instituciones, requeridas para mejorar el servicio y lo informen al Consejo Superior con el fin de comunicarlo a las diferentes comunidades y filiales del Colegio de Abogados, así como a los/as funcionarios/as y servidores/as judiciales. |                                      |                      |
|  | 1.4 Que al 31 de diciembre del 2011 se hayan tomado los acuerdos necesarios para continuar con la especialización de los despachos judiciales por materias, en los casos que corresponda.                    | Despachos especializados. | 1.4.1 Solicitar al Departamento de Planificación, que elabore estudios orientados a la especialización de los despachos judiciales.<br><br>1.4.2. Analizar los resultados de los estudios y resolver lo pertinente.   | <b>Departamento de Planificación</b> | <b>Accesibilidad</b> |
|  | 1.5 Que al 31 de diciembre del 2011 se hayan realizado las gestiones necesarias para continuar con el fortalecimiento de la Contraloría de Servicios y comisiones de usuarios, lo que contribuye a que éstas | Gestiones realizadas      | 1.5.1 Solicitar a la Contraloría de Servicios que elabore un informe en el que se establezcan propuestas para el fortalecimiento del servicio que se brinda.<br><br>1.5.2. Analizar los   | <b>Contraloría de Servicios</b>      | <b>Accesibilidad</b> |



|  |   |                             |  |  |                      |
|--|---|-----------------------------|--|--|----------------------|
|  | <p>funcionen con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios.</p>   |                             | <p>resultados del estudio y resolver lo pertinente.</p> <p><b>1.5.3</b> Dar seguimiento al trabajo efectuado por las Contralorías de Servicio, mediante las visitas que se realizan a los despachos judiciales.</p>  |  |                      |
|  | <p><b>1.6</b> Que al 31 de diciembre del 2011 se continúe con las gestiones necesarias para apoyar los proyectos especiales orientados a atender jurisdicciones o despachos donde se determine un marcado retraso judicial, apoyándose en el Programa contra el Retraso Judicial y la resolución alternativa de conflictos.</p> | <p>Gestiones realizadas</p> | <p><b>1.6.1.</b> Solicitar al Departamento de Planificación un estudio en que se determine las jurisdicciones y despachos judiciales donde exista un marcado retraso judicial, posibles causas y recomiende las propuestas necesarias para que el Programa de Retraso Judicial sea el que seleccione los despachos judiciales en que dará el apoyo y seguimiento correspondiente para visualizar los resultados, de lo cual se rendirá el informe respectivo.</p> <p><b>1.6.2.</b> Analizar los resultados de los estudios y resolver lo pertinente.</p> | <p>Departamento de Planificación y Programa de Retraso Judicial.</p> | <p>Accesibilidad</p> |



|  |   |                             |  |                                      |               |
|--|---|-----------------------------|--|--------------------------------------|---------------|
|  | <p><b>1.7</b> Que al 31 de diciembre del 2011, se haya dado seguimiento a los resultados obtenidos según los parámetros establecidos para la medición del desempeño, a nivel individual y de despacho judicial; esto según los lineamientos definidos por la Comisión de Evaluación del desempeño establecida por la Institución.</p> | Seguimiento realizado.      | <p><b>1.7.1.</b> Solicitar a la Comisión de Evaluación del Desempeño hacer de conocimiento de este Consejo los avances para la implementación del sistema de evaluación del desempeño y dar el apoyo respectivo.</p> <p><b>1.7.2.</b> Resolver en forma ágil y oportuna los informes relacionados con la evaluación del desempeño.</p> | Comisión de Evaluación del Desempeño | Accesibilidad |
|  | <p><b>1.8</b> Que al 31 de diciembre del 2011, se haya continuado apoyando las acciones para la Gestión Integral de Calidad y Acreditación Judicial (GICA), para mejorar la eficiencia en la prestación del servicio de la administración de justicia.</p>  | Acuerdos tomados            | <p><b>1.8.1.</b> Apoyar las acciones que se generen para la implementación del sistema de Gestión Integral de la Calidad y Acreditación Judicial (GICA).</p>   |                                      |               |
| <p><b>2.</b> Fortalecer la gestión de la Administración.</p> | <p><b>2.1.</b> Que al 31 de diciembre del 2011, se haya verificado mediante muestra representativa de al menos un 5% de los despachos judiciales, la continuidad del proceso de elaboración y evaluación de los planes</p>  | Porcentaje de participación | <p><b>2.1.1.</b> Solicitar al Departamento de Planificación, que realice la evaluación que interesa y rinda el informe respectivo.</p> <p><b>2.1.2</b> Analizar los resultados de la evaluación y resolver</p>   | Departamento de Planificación        | Accesibilidad |



|   |  |                        |  |                               |                          |
|---|--|------------------------|--|-------------------------------|--------------------------|
|   | estratégicos con la participación de todos los/as funcionarios/as y servidores/as judiciales.  |                        | lo pertinente.   |                               |                          |
|   | <b>2.2.</b> Que al 31 de diciembre del 2011, el Consejo Superior haya realizado al menos dos actividades de apertura a las comunidades.  | Actividades realizadas | <b>2.2.1.</b> Establecer las comunidades a visitar.<br><br><b>2.2.2</b> Hacer un cronograma y organizar las actividades respectivas.<br><br><b>2.2.3.</b> Dar seguimiento a las propuestas viables planteadas en las actividades.  | Despacho de la Presidencia    | <b>Accesibilidad</b>     |
| <b>3.</b> Impulsar los valores éticos en el ejercicio del trabajo diario. | <b>3.1.</b> Que al 31 de diciembre del 2011, se hayan tomado los acuerdos necesarios para que el Consejo Superior, la Comisión de Valores y Secretaría Técnica de Ética y Valores, continúen motivando a las y los servidores judiciales para que incorporen como parte de la cultura institucional los valores que rigen este Poder de la República e incluya en sus planes anuales operativos actividades que promuevan los valores institucionales. | Acuerdos tomados       | <b>3.1.1.</b> Solicitar a la Comisión de Valores y Secretaría Técnica de Ética y Valores que promuevan la inserción en los PAO's, objetivos relacionados con valores que cumplan con lo establecido en el Plan Estratégico.<br><br><b>3.1.2.</b> Solicitar al Departamento de Planificación dar seguimiento constante de revisión al contenido de valores institucionales dentro de los PAO's. | Departamento de Planificación | <b>Valores</b>           |
|   | <b>3.2</b> Que al 31 de  | Charla realizada       | <b>3.2.1</b> Solicitar a la  | Secretaría Técnica de         | <b>Control interno y</b> |



|  |  |                       |   |  |   |
|--|--|-----------------------|---|--|---|
|  | diciembre del 2011 se haya realizado al menos una charla para los funcionarios y servidores del Consejo Superior para el fortalecimiento de la ética judicial.   |                       | Secretaría Técnica de Ética y Valores que imparta la charla que interesa.   | Ética y Valores  | <b>valores</b>                                    |
| <b>Necesidad de un avance sustantivo en el mejoramiento de la calidad del servicio</b>   |  |                       |   |  |   |
| <b>4.</b> Aumentar la calidad de los servicios que se brinda a los/as usuarios/as y mejorar la atención a los sectores tradicionalmente más vulnerables. | <b>4.1</b> Que al 31 de diciembre del 2011 se haya realizado la divulgación de los derechos de los y las usuarios/as de los servicios que brinda el Poder Judicial a los sectores indicados.                         | Divulgación realizada | <b>4.1.1.</b> Solicitar al Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional que en coordinación con la Contraloría de Servicios, se establezcan las estrategias necesarias para que los servidores/as judiciales garanticen el acceso a la justicia y los derechos de los/as usuarios/as en los servicios que brinda el Poder Judicial. | Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional que en coordinación con la Contraloría de Servicios | <b>Accesibilidad</b>                              |
| <b>5.</b> Fortalecer la utilización de herramientas tecnológicas con el fin de eliminar el uso de papel.   | <b>5.1</b> Que al diciembre del 2011 se haya fortalecido en el Consejo Superior la utilización del sistema SICE (Sistema Integrado de Correspondencia Electrónica) en la mayor cantidad de procesos que se realizan. | Sistema implementado  | <b>5.1.1</b> Establecer los procesos en que se utilizará el sistema.<br><br><b>5.1.2</b> Capacitar al personal en la utilización del sistema.<br><br><b>5.1.3.</b> Dar la divulgación sobre la  | Secretaría General de la Corte.  | <b>Accesibilidad y Políticas hacia cero papel</b> |



|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  | <p>utilización del sistema de referencia.</p> <p><b>5.1.4</b> Instar a la Dirección Ejecutiva, Departamento de Proveduría, Comisión de Relaciones Laborales, Tribunal de la Inspección Judicial, establecer las acciones necesarias para implementar el expediente electrónico en sus respectivas competencias.</p> |  |  |
|--|--|--|---|--|--|