San José, 5 de abril de 2024

N° 2859-2024

Al contestar refiérase a este # de oficio al correo ([secrecorte@poder-judicial.go.cr](mailto:secrecorte@poder-judicial.go.cr))

Al contestar refiérase a este # de oficio

**Señor**

**MSc. Allan Pow Hing Cordero**

**Director de Planificación**

**Estimado señor:**

Para su estimable conocimiento y fines consiguientes, le transcribo el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión **N° 24-2024** celebrada el **3 de abril de 2024,** que literalmente dice:

“**ARTÍCULO XL**

**Documento N°****1039-2022, 2567-2024**

El máster Erick Antonio Mora Leiva, Jefe del Proceso de Planeación y Evaluación de la Dirección de Planificación, mediante oficio 277-PLA-EV-2024, remite el informe suscrito por la Inga. Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i. del Subproceso de Evaluación, en atención al acuerdo del Consejo Superior en sesión 93-2022 celebrada el 27 de octubre del 2022, artículo XLIX, en el cual se conoció el oficio 982-PLA-EV-PE-2022, relacionado con la propuesta para realizar el “Taller de Rendición de Cuentas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024”, por lo que en el presente informe se detallan los resultados obtenidos de la encuesta para conocer los avances del Plan Estratégico Institucional vigente (aplicada de junio a noviembre 2023) y talles Taller de Rendición de Cuentas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024 (mes de octubre y noviembre 2023).

Del citado informe se transcriben las conclusiones y recomendaciones, que literalmente dicen:

“(…)

1. **Conclusiones**
2. La encuesta se aplicó en el periodo del 12 de junio al 15 de noviembre de 2023, y fue completada por 327 personas.
3. Con la aplicación de la encuesta se logró conocer la percepción de las personas usuarias sobre el Plan Estratégico Institucional vigente y contribuir con el principio de participación ciudadana.
4. Con la consolidación de los resultados de la encuesta y el taller, se logra cumplir con el objetivo de realimentar al Subproceso de Planeación Estratégica, con la finalidad de que se tome en consideración la percepción de las personas usuarias en la construcción de nuevo Plan Estratégico Institucional.
5. La mayor cantidad de personas que llenaron la encuesta y que laboran en el Poder Judicial son del ámbito administrativo con el 29,67%.
6. Se consultó a las personas si participaron en la formulación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, de la cuales el 67,33% equivalente a 202 personas indicaron que NO, mientras que el 32,67%, 98 personas, indicaron que Sí. No se omite indicar que 27 personas no dieron respuesta a la pregunta.
7. Sobre la consulta si participó en los talleres para la creación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, de los cuales el 71,97% indicó que no participó en dichos talleres, y el 28,03% indicó que sí.
8. Relacionado con la pregunta si la persona tiene información sobre los avances del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 el que el 56% indicó que si, dentro de los medios que indicaron que obtienen información se indicaron: correo electrónico en el cual se comunican cápsulas informativas, talleres realizados por el Departamento de Planificación, sesiones de seguimiento con la jefatura.
9. Se les consultó a las personas si tiene conocimiento en donde se puede ubicar información en tiempo real del Plan Estratégico Institucional del Poder Judicial 2019-2024, el 53,21% no tiene conocimiento en donde se puede ubicar información en tiempo real del Plan Estratégico Institucional, caso contrario, el 46,79% indicó que si tiene conocimiento por medio de la página web de la Dirección de Planificación y material impreso.
10. A las personas se les consulto si tiene conocimiento de los diferentes reportes informáticos que existen en el sistema Plan Estratégico Institucional, el 56,33% indicó que, si tiene conocimiento y el 43,67% indicó que no, parte de las respuestas son que no tienen conocimiento de donde ubicar los reportes, otras personas indicaron que es el que está asociado al PAO.
11. Se consultó a las personas si ha participado en las capacitaciones del Modelo de Gestión Estratégica Judicial, el 85% indicó que no y el 15%indicó que sí, parte de sus respuestas son: se han recibido capacitaciones del PAO, Políticas Institucionales y distintas capacitaciones que ha brindado la Dirección de Planificación.
12. Se les preguntó si tienen conocimiento que el sistema Plan Estratégico Institucional brinda alertas automáticas para informar a las personas responsables estratégicos los porcentajes de cumplimento de las metas estratégicas que tienen asignadas, el 62% de las personas indicaron que no tienen conocimiento que el sistema Plan Estratégico Institucional brinda alertas automáticas para informar a las personas responsables estratégicos los porcentajes de cumplimento de las metas estratégicas que tienen asignadas, y el 38% indicó que sí, parte de la ampliación de la respuesta es que se reciben notificaciones vía correo, se indicó que siempre se informa a los líderes de los proyectos estratégicos.
13. Sobre el conocimiento que tienen las personas de las acciones estratégicas el 64,22% indicó que, si tienen conocimiento, caso contrario el 35,78% indicó que no.
14. Se consulto si las personas tienen conocimiento sobre los ejes transversales, a lo que el 65,14% indicó que, si y el 34,86% indicó que no.
15. Sobre la pregunta si tiene conocimiento de que es un alineamiento estratégico del Plan Estratégico Institucional el 59,33% indicó que no y el 40,67% indicó que sí, dentro de las respuestas que ampliaron las personas se indicaron las siguientes: Que las metas y objetivos propuestos deben alinearse a los ejes estratégicos institucionales, el alineamiento de acciones en todos los ámbitos encaminadas al cumplimiento de los objetivos del Plan estratégico institucional, vinculación PEI, PAI PAO, corresponde a que los planes lleven a una mejora óptima de los procesos, Una vinculación de nuestros planes operativos y acciones con los intereses definidos por el Poder Judicial quinquenalmente para impulsar el desarrollo institucional. Mirar para el mismo horizonte, entre otras.
16. Se les consultó si consideran que la oficina a la que pertenece tiene claro las metas estratégicas que deben cumplir en el Plan Estratégico Institucional 2019-2024, a lo que el 91% indicó que si, y únicamente el 9% indicó que no, dentro de ampliación de la respuesta se indicó: falta de información, se desconociendo de los metas estratégicos, y se desconoce el tema.
17. Asimismo, se les consultó a las personas si considera que las metas estratégicas formuladas en su oficina con base en el Plan Estratégico Institucional 2019- 2024 han contribuido en la mejora del servicio brinda a lo el 91,33% de las personas indicaron que sí, y únicamente un 8,67% indicó que no.
18. Se les consultó a las personas usuarias si considera que las metas estratégicas formuladas en su oficina con base en el Plan Estratégico Institucional 2019- 2024 han contribuido en la mejora del servicio brinda, a lo que el 91,33% indicó que si, y el 8,67% indicó que considera que no contribuye en la mejora.
19. Asimismo, se preguntó si considera usted que los controles automatizados le han contribuido al seguimiento del cumplimiento de las metas estratégicas, el 84,33% indicó que si, y el 15,67% indicó que no.
20. Relacionado con la pregunta si considera usted que el Poder Judicial ha implementado estrategias que permitan mejorar el abordaje y atención de la criminalidad acorde a las realidades sociales del país, el 64,83% indicó que sí y el 35,17% que no.
21. Se les consultó a las personas si en la oficina en la que se desempeña existen trámites que se realizan manualmente y que podrían automatizarse a través de sistemas informáticos, acortando los tiempos de tramitación, beneficiando al rendimiento del despacho y el servicio que se brinda El 52,11% indicó que no, mientras que el 47,89% indicó que sí.
22. Las razones que las personas que completaron la encuesta consideraron que son la causa de la duración en la resolución de los procesos judiciales el 70,05% indicó que la causa de la duración en la resolución de los procesos judiciales es debido a que el Recurso Humano no tiene capacidad instalada para atender la cantidad de asuntos que ingresan a la oficina, en segundo lugar, con un 58,82% falta de motivación del personal, y, en tercer lugar, con un 51,34% indicó el retraso corresponde a la alta judicialización de los asuntos que pueden ser resultados por otra vía o de manera distinta. Es importante indicar que la respuesta de la pregunta en la encuesta es de selección múltiple, por lo tanto, son porcentajes para cada respuesta individual.
23. Relacionado con el teletrabajo, se consultó si considera que el teletrabajo ha logrado brindar un mejor servicio de calidad, el 63,61% indicó que sí y únicamente el 36,39%indicó que no.
24. Concerniente con la pregunta si considera que los mecanismos de gestión implementados para la prevención y abordaje de los delitos de probidad y corrupción en las oficinas judiciales han ayudado a mejorar la gestión judicial, el 63% indicó que sí y el 37% indicó que no.
25. El 81,04% de las personas encuestadas considera que la institución ha desarrollado procesos de rendición de cuentas y transparencia sin limitaciones que permiten el acceso y comprensión de la información pública, caso contrario, el 18,96% indicó que no.
26. El 72,29% indicó que sí conoce el proceso de Justicia Restaurativa en la resolución de los procesos Judiciales, y el 27,71% indicó que desconoce.
27. Se les solicitó a las personas usuarias que seleccionara la oficina en la que ha realizado mayor cantidad de trámites relacionado con sus expedientes, de los cuales el 71,43% indicó que, en los Juzgados, el 14,29% indicó que se presentó a la Contraloría de Servicios, 7,14% Fiscalías y el restante 7,14% indicó ninguno.
28. Concerniente con la calificación de la eficacia del servicio recibido el 35,71% indicó que el servicio fue medianamente, el 28,57% considera que fue eficiente, el 14,29% considera que el servicio recibido es deficiente, el 14,29% no aplica y el 7,14% muy deficiente.
29. Relacionado con la pregunta anterior, las personas usuarias calificaron el tiempo que ha durado su expediente judicial más antiguo o el único si es el caso, el 57,14% indicó que mucho, 21,43% como bastante y 21,43% como regular.
30. Sobre la pregunta si considera que la situación actual en el tema de abordaje de la Criminalidad ha mejorado acorde a las realidades sociales y la criminalidad del país, a lo que el 66,33% indicó que no, en segundo lugar, con 20,33% desconoce y el 13,33% restante respondió que sí.
31. Se preguntó a las personas si consideran que la Institución ha implementado estrategias de capacitación acorde a las necesidades, valores y ejes institucionales, aún con los recortes presupuestarios que ha sufrido la institución, el 57,33% responde que sí, un 27,33 que no y el 15,33 indicó que desconoce.
32. Relacionado con la pregunta si considera que el desarrollo, implementación y seguimiento de las políticas institucionales ha fortalecido la gestión judicial, el 60% indicó que si, el 21,33% lo desconoce y el 18,67% manifestó que no.
33. Relacionado con la metodología de administración de proyectos se les consultó a las personas si considera que la misma ha contribuido y contribuye en el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan Estratégico Institucional y en la gestión de Poder Judicial, a lo que el 58,33% considera que si, el 16% que no, y 25,67% desconoce el tema.
34. Se confeccionó una matriz en donde se dio a conocer los resultados y logros alcanzados durante el periodo de la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2019-2022, así como los insumos que evidencien las acciones que realiza institución que contribuyen con su estrategia (informe de evaluación del PEI 2022, informe de satisfacción de la persona usuaria (Contraloría de Servicios) y encuesta para conocer avances del PEI), esto con el fin de obtener la percepción de las personas usuarias del cumplimiento del PEI y alinear propuestas de solución con la participación activa de todos los integrantes del taller de trabajo.
35. La estructura de los Talleres de Rendición de Cuentas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024 se conformó en tres partes, una primera parte donde se realizó una exposición magistral en donde la Dirección de Planificación efectuó una presentación sobre la ruta de la planificación estratégica en el Poder Judicial, los principios rectores de la Planificación Estratégica, como se inició con la planificación estratégica orientada a resultados, el Modelo de Gestión y su vinculación con PEI y PAO, así como los resultados actuales de la eficiencia judicial, seguidamente, los profesionales de la Dirección de Tecnología de la Información, la Plataforma de Información Judicial y de la Unidad Tecnológica Informática, realizaron una presentación sobre los avances en el tema de Transformación digital en el Poder Judicial y los resultados que obtuvo la institución según el Índice de Transformación Digital en el Sector Público (ITD 2022) y finalmente, se realizaron actividades de propuestas de mejora e ideas innovadoras en la que se conformaron salas de trabajo virtuales y se dieron a conocer resultados obtenidos en los temas estratégicos con la finalidad de que las personas participantes brindaron su percepción sobre el cumplimiento, propuestas de mejora, riesgos que se consideran que se han materializado y como visualizan los despachos y oficinas en el futuro.
36. La Dirección de Planificación llevo a cabo 22 de Talleres de Rendición de Cuentas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024, en los meses de octubre y noviembre del 2023, en la modalidad virtual por medio de la aplicación de Microsoft Teams, en donde participaron un total de 684 personas en donde se convocaron del Ámbito Jurisdiccional, Ámbito Administrativo, Organismo de Investigación Judicial, Ministerio Público y Defensa Pública., en donde se realizaron las siguientes preguntas:

* *¿Se alcanza un resultado deseado (Si o No)?*
* *¿Por qué)?*
* *¿Qué propuesta de mejora implementaría?*
* *¿Qué riesgos considera que se han materializado?*
* *¿Como visualizamos los Juzgados y Oficinas Administrativas en el Futuro?*

1. El taller del Ámbito Administrativo (Dirección de Planificación, Dirección de Tecnología de la Información, Dirección de Gestión Humana, Oficina de Control Interno, Contraloría de Servicios, Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, Secretaría Técnica de Ética y Valores, Secretaría Técnica de Género, Despacho de la Presidencia, Secretaría General de la Corte, Consejo Superior.) El 8 de noviembre fue el que tuvo más participación con 101 funcionarios judiciales, mientras que el taller realizado a la Materia Contravencional el 20 de octubre de 2023, fue el con menor participación de funcionarios judiciales.
2. El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024 está conformado por los siguientes temas y acciones estratégicas:
3. ***Resolución oportuna de conflictos:***

* *Celeridad Judicial.*
* *Medidas Alternas.*
* *Abordaje Integral a la Criminalidad.*
* *Justicia Restaurativa.*

1. ***Confianza y Probidad en la Justicia:***

* *Transparencia y rendición de cuentas.*
* *Probidad y Anticorrupción.*
* *Colaboración Interna y Externa.*
* *Comunicación y Proyección Institucional.*
* *Participación iudadana.*

1. ***Optimización e Innovación de los Servicios Judiciales:***

* *Desarrollo y Optimización de Servicios y Procesos Judiciales.*
* *Servicios Tecnológicos.*
* *Leyes y Reformas.*
* *Modalidades Alternativas de Trabajo.*
* *Buenas Prácticas.*

1. ***Gestión del Personal:***

* *Evaluación del Desempeño.*
* *Reclutamiento y Selección.*
* *Capacitación.*
* *Carrera.*
* *Bienestar y Salud.*

1. ***Planificación Institucional:***

* *Gestión Estratégica Institucional.*
* *Gestión de Políticas Institucionales*
* *Gestión Administrativa por medio del Portafolio de Proyectos Estratégicos.*

1. El 9 de octubre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para la Materia de Tránsito, en donde se obtuvo una asistencia de 31 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 76%; así mismo, el 76% indicó que, si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Implementar una nueva formulación del PEI, donde se considere en relación con los asuntos terminados del año anterior lo actual y no de una proyección al futuro.*
* *Verificar la terminología “Medidas Alternas” aplica para la materia de Tránsito.*
* *La materia de tránsito contribuya no solo en la parte penal, sino desde el punto operativo, con relación a estrategias y el abordaje integral de la criminalidad, por lo que se considera relevante considerarlo en la acción.*
* *Incentivar campañas de comunicación y proyección, que además de ser dirigidas a población vulnerable, que se contemple también el adulto mayor.*
* *Implementar un proceso real de reclutamiento y de capacitación para personal.*

1. El 13 de octubre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para la Materia Agrario, en donde se obtuvo una asistencia de 14 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 100%; así mismo, el 63% indicó que, si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional 2019 al 2023, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Que el estudio de cargas de trabajo no solo por circulante y datos de entrados, sino que sea a distancia según su competencia. Tomar en consideración el tiempo de traslado y regreso. Distribución de la competencia justa y equitativa de la materia.*
* *Reconocimiento al personal judicial que trabaja con mística y que realizan con éxito su labor y con ello minimizar la corrupción.*

1. El 13 de octubre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para las Materias Civil y Cobro, en donde se obtuvo una asistencia de 33 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 150%, ya que se incorporaron al taller más funcionarios de los que se estaban convocados; así mismo, el 53% indicó que si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Estudio de cargas de trabajo para equilibrar los juzgados civiles y cobro de todo el país.*
* *Instar a los despachos a que se promueva la conciliación.*
* *Hacer cápsulas donde se informe a nivel interno y externo sobre los abordajes de la criminalidad, usar página de Facebook para tener mayor alcance.*
* *Automatizar a los despachos para que los técnicos puedan simplificar sus tareas.*

1. El pasado 16 de octubre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para la Materia Penal Juvenil, en donde se obtuvo una asistencia de 31 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 53%; así mismo, el 67% indicó que, si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Que se especialicen todos los despachos en materia Penal Juvenil y que se destaquen Fiscales y Defensores que sean especializados para disminuir los plazos en agenda.*
* *Revisar los datos de los asuntos terminados con respecto a los casos que ingresan, ya que esto no van acorde con las metas de PAO, porque no están ajustados a la realidad de cada despacho.*
* *La política de criminalidad se formula por la situación país que vivimos hoy, exista mayor flexibilidad en que la nueva política permita reforzar a los despachos judiciales, la parte estructural tanto penal juvenil y penal, la parte de fiscalías, en aquellas zonas donde se repunte en la incidencia criminal.*
* *Aumentar la cantidad de recurso presupuestario asignado en la materia.*
* *Incluir una meta estratégica que incluya la labor que realiza la materia Penal Juvenil en la colaboración interna y externa con la prevención del delito.*
* *Habilitar estaciones virtuales para que las personas usuarias tengan mayor acceso.*
* *Que los despachos unipersonales tengan la posibilidad de realizar el teletrabajo, y definir las medidas de control que pueda tener el despacho.*
* *Capacitación en la especialización de la materia penal juvenil por parte de la escuela de manera periódica.*
* *Dar mayor soporte a con Ambiente laboral y mayor motivación a las personas*.

1. El 20 de octubre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para la Materia Contravencional, en donde se obtuvo una asistencia de 45 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 38%; así mismo, el 95% indicó que si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Incluir mayor cantidad de recurso humano, ya que no se logra cumplir con las metas por falta de personal.*
* *Identificar los expedientes más antiguos y si es posible buscar a las partes, ya sea vía telefónica o citas para llegar a algún arreglo entre éstos, coordinando también con la Fuerza Pública para un seguimiento mayor del resultado de citas o localizaciones.*
* *Crear mayor acercamiento con las comunidades, realizando enlaces a nivel comunal con líderes respectivos, para mostrarles algunos servicios, implementar servicios más novedosos, esto, de la mano del uso de redes sociales, publicidad, aunado a ello, un mejor manejo de las redes sociales.*
* *En cuanto a los sistemas SOAP y SRAG, investigar la posibilidad de ingresar la información a la misma vez que se incluye en el expediente principal.*
* *Potencializar aún más el teletrabajo, y ser más flexible para la totalidad de los servidores. Promover que se pueda laborar no solo en el domicilio. Aprovechar el uso de la tecnología para potencializar el teletrabajo.*

1. El pasado 20 de octubre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para la Materia Tribunal Penal, en donde se obtuvo una asistencia de 25 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 51%; así mismo, el 55% indicó que, si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Revisar los parámetros de los Tribunales de Apelación porque no cumplen PAO y los indicadores poque no se ajustan a las realidades del Tribunal de Apelación.*
* *Que se consideren todas las medidas alternas, para los juicios colegiados y unipersonales, en los indicadores de gestión que se revise en el PEI si se consignan en los datos estadísticos por cambios recientes en la jurisdicción.*
* *Implantar el Sistema de Escritorio Virtual en toda la materia penal.*
* *Que cuando se impartan capacitaciones se sustituya a las personas juzgadoras y técnicas judiciales porque las regionales porque en todas se hace la observación se dice que no se afecte el servicio público, no van a poder acceder a las capacitaciones, tiene prioridad los señalamientos.*

1. El 24 de octubre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para la Materia Juzgado Penal, en donde se obtuvo una asistencia de 25 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 40%; así mismo, el 53% indicó que, si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Revisión de cuotas de trabajo, no se ajustan a la realidad. Considerar la no aplicación de la oralidad para asuntos complejos dentro de los estudios de cargas de trabajo.*
* *Mejorar la política criminal del Ministerio Público de forma que sea más objetiva.*
* *Se promocione más a nivel internacional y nivel nacional de las acciones que se realizan.*
* *Que se permita la utilización de la herramienta teams para hacer las audiencias, así facilitar el proceso y reducir costos.*
* *Generar ideas para los despachos de como implementar las políticas institucionales.*

1. El pasado 30 de octubre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para las Materias Familia y Pensiones Alimentarias, en donde se obtuvo una asistencia de 37 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 64%; así mismo, el 58% indicó que, si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Que la persona técnica de los Centros de Conciliación se encargue de las llamadas de recordatorio a las partes para asistir a las audiencias de conciliación y les explica todo el procedimiento del carné, depósitos, comprobantes de asistencia, etc. Y que el juez conciliador a más tardar al día siguiente remita las resoluciones listas.*
* *Mantener misma forma de trabajo para todos los juzgados.*
* *Estandarizar funcionamiento de distintos programas en el Poder Judicial igual que en otras instituciones. Por ejemplo, teletrabajo, que la institución solo permite un lugar, mientras que en otras instituciones se debe teletrabajar independientemente del lugar “físico”.*

1. El 31 de octubre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para la Materia Laboral, en donde se obtuvo una asistencia de 24 funcionarios judiciales; así mismo, el 56% manifestó que considera que no se ha logrado tener el resultado deseado PEI, caso contrario el 44% indicó que, si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Analizar las cargas de trabajo.*
* *Mayor cantidad de recurso judicial en materia penal para combatir la criminalidad.*
* *Mejorar la estrategia de comunicación ya que no está llegando a la ciudadanía de manera correcta y no motiva al personal.*
* *Enviar los embargos a los bancos de manera digital, se economiza tiempo y papel.*
* *Mantener el teletrabajo cómo modalidad habitual a quienes cumplan con los indicadores.*

1. El pasado 1° de noviembre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para el ámbito auxiliar de justicia Ministerio Público y Atención a las Victimas, en donde se obtuvo una asistencia de 47 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 82%; así mismo, el 61% indicó que si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Que los Tribunales puedan utilizar más los medios tecnológicos como videoconferencias, para personas que estén siendo sometidas a procesos judiciales, para una mejor celeridad en los procesos.*
* *Analizar la criminalidad desde la perspectiva de penal juvenil y las medidas de solución que se han tomado al respecto, por lo anterior, para que no exista continuidad y recurrencia en el cometimiento de delitos.*
* *El Poder Judicial debe implementar medidas ante el aumento de personal que ha abandonado la institución y además, ante las afectaciones que se han dado en cuanto a temas salariales.*
* *Fortalecer los incentivos salariales y que sean más competitivos como parte de mayores acciones preventivas para evitar faltas laborales y también promover acciones estratégicas que incentivan la cultura ética en la población judicial.*
* *Posibilidad de verificar la carencia de los nuevos profesionales a la hora de incorporar recurso humano de nuevo ingreso y aplicar capacitaciones específicas para este personal.*

1. El 2 de noviembre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para el ámbito auxiliar de justicia Defensa Pública, en donde se obtuvo una asistencia de 66 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 89%; así mismo, el 72% indicó que, si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Valorar implementar audiencias preliminares en otras materias, como se hace en pensiones alimentarias.*
* *Que la medida alterna no sea solamente para la materia Penal sino para otras materias.*
* *Valorar la forma de integrar o de manifestar el abordaje de la criminalidad por parte del Poder Judicial en relación con otros poderes de la República.*
* *Fomentar y crear acciones que incentiven aún más las coordinaciones o lazos entre instancias externas e internas.*
* *Los sistemas electrónicos institucionales deberían ser más amigables, ser más automatizados, no llenar tantos datos, y que se comuniquen, algunos son incompatibles.*
* *Revisar la política criminal por parte del Ministerio Público, porque existe restricción en la aplicación de Justicia Restaurativa en ciertos delitos.*
* *Ajustar el plan a las necesidades de la Defensa Pública, para coordinar quincenal o mensualmente su agenda de trabajo.*
* *La Evaluación debería aplicarse al personal permanente, pues dar seguimiento al desempeño de personal que no es fijo es complicado y no permite evaluar de una forma adecuada y más objetiva.*
* *Valorar la posibilidad de que el personal defensor pueda separar espacios para poder asistir a las capacitaciones.*
* *Simplificar la metodología para que sea más entendible para todos los usuarios del portafolio de proyectos.*

1. El pasado 3 de noviembre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para el ámbito auxiliar de justicia Organismo de Investigación Judicial, en donde se obtuvo una asistencia de 93 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 119%, ya que se incorporaron al taller más funcionarios de los que se estaban convocando; así mismo, el 65% indicó que si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Establecer grupos de trabajo por etapas en el proceso de la investigación.*
* *Dotar de una infraestructura óptimo, más segura, tanto para el personal judicial como para las personas detenidas, tener una infraestructura acorde a las necesidades que tiene el Organismo de Investigación judicial para poder dar ese abordaje integral.*
* *Continuar con la divulgación de informar al personal las acciones que generan las acciones ilícitas, es importante para mantener la probidad y aparte de la obligación como funcionarios públicos de denuncias cuando se cometa un acto irregular.*
* *Implementar estrategias que ayudan en una buena comunicación entre los despachos judiciales y las oficinas del OIJ, para la coordinación correcta sobre los expedientes judiciales y detenidos.*
* *Dotar de presupuesto para efectuar más actividades de comunicación y divulgación.*
* *Revisión y verificación de reformas de leyes, impacten de manera positiva en la gestión del OIJ.*
* *Flexibilidad, debe darse modalidad de trabajo alternativo, también que los horarios 7:30 a 4:30 se sincronizan para una población para otra no, los horarios son demasiado rígidos, se establecen permisos especiales, pero ya con una lista de personas tácita que no tienen mucho sentido, hay que ir a una flexibilización de horarios y a un trabajo por objetivos.*
* *Mejoras en las cargas de trabajo por tamaño de oficinas.*
* *Mejorar las cargas de trabajo para no quedarse laborando más del horario ordinario, aumentar el personal para asumir las tareas asignadas.*
* *Se implementen metodologías ágiles en la institución para mejorar los resultados en corto tiempo.*

1. El 8 de noviembre del 2023 se realizó el Taller de Rendición de Cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para el ámbito administrativo (Dirección de Planificación, Dirección de Tecnología de la Información, Dirección de Gestión Humana Control Interno, Contraloría de Servicios, Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, Secretaría Técnica de Ética y Valores, Secretaría Técnica de Género, Despacho de la Presidencia, Secretaría General de la Corte, Consejo Superior), en donde se obtuvo una asistencia de 101 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 106%, ya que se incorporaron al taller más funcionarios de los que se estaban convocando; así mismo, el 80% del personal de la Dirección de Planificación indicó que si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional; por otro lado, el 100% de la Dirección de Tecnología de la Información indicó que si se alcanzó el resultado del Plan Estratégico Institucional; adicionalmente, el 80% del personal de la Dirección de Gestión Humana indicó que si se alcanzó el resultado del Plan Estratégico Institucional y el 65% del personal de oficinas Administrativos ( *incluye Oficina de Control Interno, Contraloría de Servicios, Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, Secretaría Técnica de Ética y Valores, Secretaría Técnica de Género, Despacho de la Presidencia, Secretaría General de la Corte, Consejo Superior*) indicó que si se alcanzó el resultado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *La revisión adecuada de los indicadores de gestión, lo ideal es que generen un impacto real respecto a la disminución o aumento de la celeridad judicial y que estos indicadores no sean un aumento de cuotas, ya que se requiere un análisis profundo de las variables de producción y externas.*
* *Sensibilizar tanto a los jueces como al personal de apoyo, en los beneficios de promover las medidas alternas y los resultados en reducción de los niveles de trámite de los expedientes y agilizar la atención de los procesos.*
* *La Justicia Restaurativa debe de hacer una campaña para fomentar, desde la escuela se podría implementar y dar esa explicación desde la sociedad a temprana edad.*
* *Mejorar la estrategia para lograr una mayor anuencia del sector externo, dado que solo se apersonan las personas internas.*
* *Implementar mecanismos desde el proceso de reclutamiento y selección del personal, debido a que actualmente puede ser que se flexibilicen procesos o requisitos para tener oferentes a los puestos vacantes.*
* *Para la evaluación del PEI analizar si el cumplimiento de los objetivos tuvo un impacto, y si realizaron algún cambio en la imagen que tenía el usuario antes y después.*
* *Implementar mecánicos que permitan mejorar el acceso a la justicia de todas las personas eliminando las brechas tecnológicas.*
* *Hay que brindarles a los despachos las herramientas tecnológicas que requieren para realizar las labores bajo condiciones digitales efectivas.*
* *Modificar la ley para los Consejos Ampliados para la participación ciudadana.*
* *Se requiere la participación de las Comisiones Jurisdiccionales para definir la forma de aplicar el teletrabajo en cada una de las materias, atendiendo a sus particularidades.*
* *Revisar si el mecanismo que se está utilizando para determinar si una persona es apta o no para el desempeño de sus funciones.*
* *Mejorar la estrategia de capacitación institucional para contar siempre con personal idóneo al hacer sustituciones.*
* *Agregar a la dinámica teletrabajable, otra serie de prácticas (horarios diferenciados, por ejemplo, flexibilidad de jornadas laborales) que resulten atractivas al empleado actual y futuro.*
* *Modernizar y actualizar las acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional para atender las nuevas necesidades a nivel institucional.*
* *Simplificar los trámites administrativos o documentación a llenar en la administración de proyectos.*

1. El pasado 9 de noviembre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para los Consejos de Administración y Dirección Ejecutiva, en donde se obtuvo una participación de 61 funcionarios judiciales con un nivel de efectividad del 90%; así mismo, el 65% indicó que, si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Contar con una mejor tecnología para efectuar mejorar el plazo de notificaciones y citaciones. Además, contar con mejor acceso al Registro Civil y la Caja Costarricense del Seguro Social.*
* *Realizar un estudio integral para analizar los despachos que reportan sus indicadores de gestión críticos.*
* *Hacer nuevas reformas normativas que se ajusten a la realidad social, para mejorar la atención de los usuarios y usuarias para lograr ser un Poder Judicial más eficiente, célere y rápido.*
* *Presentar información más simple para la población general en el parte estadístico entendible con facilidad*
* *Continuar con el acercamiento cada vez a más población.*
* *Revisar los procesos de PAO y los indicadores, porque no todo es igual en todas las zonas.*
* *Implementar estaciones virtuales para que no se trasladen a otras zonas para las audiencias, espacio, equipo, servicio al usuario con un técnico.*
* *En el próximo PEI se incorporen más actores sociales, informes de Estado de la Justicia, agregar más actores de otros ámbitos.*
* *Realizar capacitaciones y dar más apoyo sobre el portafolio de proyectos.*

1. El 14 de noviembre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para la Escuela Judicial y las Unidades de Capacitación, en donde se obtuvo una asistencia de 35 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 125%, ya que se incorporaron al taller más funcionarios de los que se estaban convocando; así mismo, el 66% indicó que si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Se requiere mejor acceso a las oportunidades de capacitación, ya que el personal, aunque se encuentre en capacitación le continúan ingresando asuntos en su oficina, se ha solicitado colaboración a la Dirección de Planificación en este aspecto, pero no se ha aceptado.*
* *Aumentar las acciones preventivas, como la adolescencia, es muy importante, acciones en escuelas y colegios. Existen fiscalías que realizan estas acciones preventivas.*
* *Mayor presupuesto para adquirir licencias necesarias para el cibercrimen.*
* *Se debe sensibilizar a la población para que conozcan cómo funcionan estos procesos, campañas de información.*
* *Contar con nuevas estrategias de comunicación para llegar a la población y mostrar las labores sustanciales que realiza la institución, con el objetivo, que no se dé una desinformación.*
* *Se propone que el personal cuente con el equipo y herramientas necesarias (cámara, audífonos, licencias) para que se puedan capacitar de forma virtual.*
* *Dar continuidad al Taller de inducción general, "todos y todas construimos y fortalecemos el Poder Judicial" para generar un estado de pertenencia a la institución.*
* *Se debe buscar como generar espacios para tener mejores condiciones, como el salario emocional, para conciliar la carga de trabajo, la desmotivación.*

1. El 15 de noviembre del 2023 se realizó el taller de rendición de cuentas del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para la Materia Contencioso y Sala Constitucional, en donde se obtuvo una asistencia de 18 funcionarios judiciales con un nivel de participación del 106%, ya que se incorporaron al taller más funcionarios de los que se estaban convocando; así mismo, el 69% indicó que si se alcanzó el resultado deseado del Plan Estratégico Institucional, algunas propuestas de mejora que se brindaron por parte de las personas participantes en el taller son:

* *Mejorar los canales de comunicación (Instagram, Facebook), recibir las apelaciones por medio del correo electrónico, gestión en línea, audiencias virtuales.*
* *Promover las medidas alternas por redes sociales para que se le llegue más rápido y fácil al usuario.*
* *Se cuenta con mucho circulante el recurso se queda corto, por lo cual se necesita mayor recurso y mayor fortaleza para que sea de mayor impacto institucional.*
* *Que no sea solamente una información del área jurisdiccional, sino que sea también administrativo.*
* *Realizar estudio macros a los antecedentes para que escoger el personal idóneo.*
* *Más espacios para que el juez pueda tener más acercamiento con el usuario.*

1. El detalle de la percepción, riesgo y las propuestas de mejora de los participantes a los Talleres de Rendición de Cuentas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024, clasificadas por materia, tema y acción estratégica se desarrollaron en el apartado 9 denominado “Anexos”.
2. **Recomendaciones**

**Al Consejo Superior**

1. Aprobar el presente informe y sus recomendaciones, en donde se detallan los resultados obtenidos de la *Encuesta para conocer los avances del Plan Estratégico Institucional vigente, la percepción de las personas usuarias internas y externas y realineamiento estratégico*, (aplicada de junio a noviembre 2023) y talleres realizados (mes de octubre y noviembre 2023) denominados *“Taller de Rendición de Cuentas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024”,* en donde se analiza la percepción de las personas usuarias para integrar sus resultados en el Plan Estratégico Institucional por construir, en aras de reducir el rezago judicial y mejorar los servicios de administración de justicia, y así contribuir con el principio de participación ciudadana, además de realimentar los procesos de planificación estratégica a partir de los resultados obtenidos de las diferentes instancias judiciales, con el fin de desarrollar y construir indicadores de duración y de impacto para medir la efectividad de la gestión institucional.

**Al Subproceso de Planificación Estratégica**

1. Tomar en consideración las propuestas de mejora indicadas por las personas participantes en los talleres detalladas en el apartado 9 denominado “Anexos” y la encuesta en el apartado 4.1.5.3; así como, las propuestas de solución brindadas por las personas que completaron la encuesta para conocer los avances del Plan Estratégico Institucional vigente, con la finalidad de que se tome en consideración en la construcción del nuevo Plan Estratégico Institucional y para la construcción de los indicadores de duración y de impacto con el objetivo de medir la efectividad de la gestión institucional.
2. **Apéndices**

| **N°** | **Detalle** | **Documento** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Información consolidada por materia |  |
| 2 | Documentación de Survey Monkey |  |
| 3 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Materia de Tránsito |  |
| 4 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Materia Agrario |  |
| 5 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Materias Civil y Cobro |  |
| 6 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Materia Penal Juvenil |  |
| 7 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Materia Contravencional |  |
| 8 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Materia Tribunal Penal |  |
| 9 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Materia Juzgado Penal |  |
| 10 | Resultado obtenido en el Taller PEI a las Materias Familia y Pensiones Alimentarias |  |
| 11 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Materia Laboral |  |
| 12 | Resultado obtenido en el Taller PEI a las Materias Ministerio Público y Atención a la Víctima |  |
| 13 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Materia Defensa Pública |  |
| 14 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Materia Organismo de Investigación Judicial |  |
| 15 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Dirección de Planificación |  |
| 16 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Dirección de Tecnología de la Información |  |
| 17 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Dirección de Gestión Humana |  |
| 18 | Resultado obtenido en el Taller PEI a los Programas Administrativos |  |
| 19 | Resultado obtenido en el Taller PEI a los Consejos de Administración y Dirección Ejecutiva |  |
| 20 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Escuela Judicial y Unidades de Capacitación |  |
| 21 | Resultado obtenido en el Taller PEI a la Materia Contenciosa y Sala Constitucional |  |
| 22 | Presentación inicial Talleres |  |
| 23 | Presentación realizada a modo de ejemplo para las sesiones de trabajo con las salas virtuales en el ámbito jurisdiccional |  |

1. **Anexos**

| **N°** | **Detalle** | **Documento** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Correo electrónico coordinación publicación de encuesta con el Departamento de Prensa y Comunicación del Poder Judicial |  |
| 2 | Correo electrónico coordinación publicación de la encuesta en las páginas de Facebook oficiales de la Escuela Judicial, Ministerio Público y la página de Facebook del Poder Judicial |  |
| 3 | Correo electrónico coordinación publicación de la encuesta con el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica, con la finalidad de que se remitiera la misma a las personas agremiadas |  |
| 4 | Correo electrónico coordinación publicación de la encuesta la divulgación de la encuesta a lo interno del Organismo de Investigación Judicial y Defensa Pública. |  |
| 5 | Listado por materia de las personas juzgadoras a las que se les convoco a participar en el taller. |  |
| 6 | Lista de asistencia de la Materia de Tránsito |  |
| 7 | Lista de asistencia de la Materia Agrario |  |
| 8 | Lista de asistencia de las Materias de Civil y Cobro |  |
| 9 | Lista de asistencia de la Materia Penal Juvenil |  |
| 10 | Lista de asistencia de la Materia Contravencional |  |
| 11 | Lista de asistencia de la Materia Tribunal Penal |  |
| 12 | Lista de asistencia de la Materia Juzgado Penal |  |
| 13 | Lista de asistencia de las Materias Familia y Pensiones Alimentarias |  |
| 14 | Lista de asistencia de la Materia Laboral |  |
| 15 | Lista de asistencia de las Materias Ministerio Público y Atención a la Víctima |  |
| 16 | Lista de asistencia de la Materia Defensa Pública |  |
| 17 | Lista de asistencia de la Materia Organismo de Investigación Judicial |  |
| 18 | Lista de asistencia de la Materia Oficinas Administrativas |  |
| 19 | Lista de asistencia de los Consejos de Administración y Dirección Ejecutiva |  |
| 20 | Lista de asistencia de la Escuela Judicial y Unidades de Capacitación |  |
| 21 | Lista de asistencia de la Materia Contenciosa y Sala Constitucional |  |
| 22 | Acuerdo del Consejo Superior en sesión 93-2022 celebrada el 27 de octubre del 2022, artículo XLIX | <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/act-1-0003-5932-49> |
| 23 | Acuerdo del Consejo Superior en sesión 77-2023 celebrada el 19 de setiembre del 2023, artículo XLV | <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/act-1-0003-8154-45> |
| 24 | Acuerdo del Consejo Superior en sesión 91-2023 celebrada el 31 de octubre del 2023, artículo XLV | <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/act-1-0003-8200-45> |

-0-

Se anexa el oficio N° 277-PLA-EV-2024.



-0-

**Se acordó: 1.)** Tener por recibido el informe N°277-PLA-EV-2024 de la Dirección de Planificación, relacionado con la propuesta para realizar el “Taller de Rendición de Cuentas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024”. **2.)** Tomar nota de los principales elementos expuestos en el oficio de cita y de las recomendaciones emitidas, y aprobar el informe 277-PLA-EV-2024, con sus recomendaciones, en donde se detallan los resultados obtenidos de la Encuesta para conocer los avances del Plan Estratégico Institucional vigente, la percepción de las personas usuarias internas y externas y, realineamiento estratégico, (aplicada de junio a noviembre 2023), así como talleres realizados (mes de octubre y noviembre 2023) denominados “Taller de Rendición de Cuentas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024”. **3.)** El Subproceso de Planificación Estratégica de la Dirección de Planificación, tomará nota de lo señalado y recomendado en el informe de cita, para lo de su cargo. **Comuníquese. Se declara acuerdo firme.”**

**Atentamente,**

**Lic. Ricardo Calderón Fernández**

**Prosecretario General**

**Secretaría General de la Corte**

Cc:

Diligencias / Refs: (**1039-2022, 2567-2024**)

*Lbonillam*