

PLAN ESTRATÉGICO DE LA DEFENSA PÚBLICA 2013-2018

1. Diagnóstico FODA

2. Definición Filosófica del Plan: Misión, Visión y Valores.

2.1. Misión

Proveer Defensa Pública con excelencia, solidaridad y compromiso con todos los(as) usuario(as), contribuyendo a garantizar la plena vigencia de los derechos, libertades, garantías e intereses de estas personas, en forma ágil y oportuna, en los procesos judiciales que nos han sido legalmente asignados.

2.2. Visión

Ser una Defensa Pública técnica, eficaz, eficiente y con calidad, con recursos humanos, tecnológicos y materiales idóneos para el mejoramiento del servicio; que contribuya a garantizar el respeto de los derechos, libertades y garantías de las personas y la no discriminación por razones de género, discapacidad u otras; inspirados en los valores de nuestra institución, contribuyendo así al desarrollo democrático y a la paz social de Costa Rica.

2.3. Valores

Compromiso, iniciativa, integridad (Manual de Valores Compartidos del Poder Judicial).

3. Componentes del Plan Estratégico

3.1. Ejes Transversales

Los “ejes transversales” que permearán el quehacer del ámbito de la Defensa Pública son los siguientes:

- SERVICIO PÚBLICO DE CALIDAD
- ACCESO A LA JUSTICIA
- GÉNERO
- ÉTICA Y VALORES

➤ AMBIENTE (CERO PAPEL)

3.2. Factores claves de éxito

Los factores claves de éxito identificados por la Defensa Pública para cada uno de los temas estratégicos contemplados en este plan son los siguientes:

Temas Estratégicos	Factores Claves del Éxito
ALTERNATIVAS ESTRATEGICAS EN LA SOLUCION DE CONFLICTOS	Intereses compartidos con los otros participantes que intervienen en el proceso judicial respecto al uso de medidas alternativas en la resolución de conflictos
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN JUDICIAL	Proceso de modernización liderado desde la Dirección de la Defensa Pública. La implementación de los nuevos sistemas para la gestión de los casos (SSC) esta acompañada de un proceso de capacitación y promoción del sistema, así mismo el personal se encuentra motivado lo cual contribuye a disminuir la resistencia al cambio Coordinación continua entre las partes que integran el desarrollo del nuevo Sistema de Seguimiento de Casos (MP, DF y TI)
PARTICIPACION CIUDADANA	Excelente percepción del servicio recibido por parte de las personas usuarias. Fácil acceso de la ciudadanía a los servicios de la Defensa Pública Dar a conocer a la ciudadanía acerca de los servicios que ofrece la Defensa Pública.
GESTIÓN DEL RECURO HUMANO	Procesos de reclutamiento, selección y capacitación dirigidos desde la Defensa Pública. Personal capacitado para dirigir los procesos
COMUNICACIÓN	Mantener abiertos los canales de comunicación Asesoramiento en estrategias de comunicación por personas especializadas
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Funcionarios que se desempeñan en apego a los valores institucionales del Poder Judicial
PLANIFICACION INSTITUCIONAL	Estrategia Organizacional interiorizada en los funcionarios que se desempeñan en la Defensa Pública.

3.3. Matrices de Planificación Estratégica.

3.3.1. Matriz de Políticas, Programas y Proyectos.

TEMA ESTRATÉGICO	POLÍTICAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS
RETRASO JUDICIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Justicia Restaurativa • Programa Centro de Conciliación • Proyecto de implementación del Modelo Oral-Electrónico en materias de Pensiones Alimentarias • Programa de Fortalecimiento del procedimiento de flagrancia. • Programa contra el Retraso Judicial
MODERNIZACIÓN (INNOVACIÓN) DE LA GESTIÓN JUDICIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Circuito Modelo (modalidad de la moderna gestión, oralidad y nuevas tecnologías) • Política de Gestión de la Calidad • Proyecto de fortalecimiento de las Oficinas de Comunicaciones Judiciales • Proyectos de Apoyo para la Toma de Decisiones • Política de Equidad de Género • Proyecto Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Participación Ciudadana • Proyecto Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de modernización de la Gestión Humana • Proyecto Sistema Integrado de Evaluación del Desempeño
COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación Institucional
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Rendición de Cuentas. • Programa de Gobierno Judicial Abierto
PLANIFICACION INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Administración de Proyectos Institucionales • Proyecto de Infraestructura Judicial

3.3.2. Matriz de Planificación Estratégica, basada en el Cuadro de Mando Integral.

**MATRIZ DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA,
basada en el Cuadro de Mando Integral
DEFENSA PÚBLICA 2013-2018**

TEMA ESTRATÉGICO 1 : ALTERNATIVAS ESTRATEGICAS EN LA SOLUCION DE CONFLICTOS						
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO (METAS)	PLAZO	RESPONSABLE	COORDINACIÓN
Contribuir en la disminución del retraso en la resolución de los procesos judiciales, optimizando mecanismos alternos de solución de conflicto.	Propiciar el uso de medidas alternativas en la resolución de conflictos (Justicia Restaurativa, RAC, Audiencias tempranas y Conciliación).	Cantidad de propuestas de aplicación y/o reforma legal brindadas sobre medidas alternativas	Que al finalizar el 2017, se haya presentado al menos una propuesta de aplicación y/o propuesta de reforma legal para cada uno de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos que procuran la disminución del retraso de los procesos judiciales	2013-2017	Dirección de la Defensa Pública	Corte Plena, Comisión Penal, Ministerio Público, Programa de Justicia Restaurativa, otras instancias involucradas

TEMA ESTRATÉGICO 2: MODERNIZACIÓN (INNOVACIÓN) DE LA GESTIÓN JUDICIAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO (METAS)	PLAZO	RESPONSABLE	COORDINACIÓN
Sustituir las modalidades tradicionales de trabajo, creando una gestión judicial moderna, eficiente, de calidad y sostenible.	Desarrollar procesos innovadores para la gestión técnica y administrativa de la Defensa Pública, a través del rediseño integral de procesos por materia a nivel nacional.	Rediseño de procesos implementados	Que al finalizar el 2017, se haya hecho el rediseño de procesos a todas las oficinas de la Defensa Pública.	2013-2017	Dirección de la Defensa Pública	Consejo Superior, Departamento de Planificación, Dirección de Tecnología de la Información
	Apoyar el proceso de implantación del Sistema de Seguimiento de Casos (SSC) para la Defensa Pública	Porcentaje de oficinas que cuentan con el Sistema Informático de Seguimiento de Casos de la Defensa Pública	Que al finalizar el 2017, este en funcionamiento el Sistema Informático de Seguimiento de Casos de la Defensa Pública en el 100% de las oficinas.	2013-2017	Dirección de la Defensa Pública	Departamento de Planificación, Dirección de Tecnología de la Información
	Implementar la norma GICA	Porcentaje de oficinas en las que se encuentra implementada la norma GICA	Que al finalizar el 2017, este implementada la Norma GICA en el 100% de las Oficinas de la Defensa Pública.	2013-2017	Dirección de la Defensa Pública	Unidad Administrativa de la Defensa Pública, Coordinadores(as) de Oficina, CEGECA

TEMA ESTRATÉGICO 3: PARTICIPACIÓN CIUDADANA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO (METAS)	PLAZO	RESPONSABLE	COORDINACIÓN
Propiciar espacios de participación ciudadana que promuevan el acceso a los servicios de la Defensa Pública	Ampliar los espacios de participación ciudadana, en la labor que realiza la Defensa Pública.	Cantidad de actividades de participación ciudadana realizadas (atención de grupos, charlas, foros)	Que al finalizar el 2017, se haya realizado al menos cinco actividades anuales de participación ciudadana, por parte de la Defensa Pública.	2013-2017	Dirección de la Defensa Pública	CONAMAJ, Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, Administraciones Regionales
	Fortalecer la labor de la Defensa Pública como garante en la observancia de los derechos fundamentales de la población costarricense	Equipo responsable de garantizar los derechos fundamentales conformado	Que al finalizar el 2014, se cuenten con un equipo responsable de garantizar los derechos fundamentales de la población costarricense, especialmente a las poblaciones en estado de vulnerabilidad	2014-2017	Dirección de la Defensa Pública	Defensoras y Defensores del país

TEMA ESTRATÉGICO 4: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO (METAS)	PLAZO	RESPONSABLE	COORDINACIÓN
Consolidar un sistema integral de gestión del recurso humano de la Defensa Pública, conforme las exigencias modernas de la administración de personal en las organizaciones.	Fortalecer los mecanismos para el manejo del recurso humano de la Defensa Pública	Sistema informático para el manejo del recurso humano en funcionamiento	Que al finalizar el 2017, se haya implementado un sistema informático para el manejo del recurso humano de la Defensa Pública.	2013-2017	Dirección de la Defensa Pública	Consejo Superior, Departamento de Gestión Humana, Dirección de Tecnología de la Información.
	Fortalecer las estrategias de capacitación de la Defensa Pública.	Porcentaje de hitos realizados de la estrategia de capacitación (cantidad de hitos realizados / cantidad de hitos programados)	Que al finalizar el 2017, se hayan realizado el 90% de los hitos programados en la estrategia de capacitación	2013-2017	Unidad de Capacitación de la Defensa Pública	Escuela Judicial
	Fortalecer los sistemas estandarizados de	Herramientas de evaluación	Que al finalizar el 2017, se hayan fortalecido las	2013-2017	Dirección de la Defensa Pública	CEGECA

TEMA ESTRATÉGICO 4: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO (METAS)	PLAZO	RESPONSABLE	COORDINACIÓN
	supervisión de calidad de la gestión humana	implementadas	herramientas de evaluación de calidad de la gestión humana			
	Establecer un modelo de incentivos de acuerdo a la complejidad de trabajo y niveles de responsabilidad en la gestión	Modelo de incentivos propuesta	de Que al finalizar el 2016, se haya presentado una propuesta de un modelo de incentivos.	2015-2017	Dirección de la Defensa Pública	Consejo Superior

TEMA ESTRATÉGICO 5: COMUNICACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO (METAS)	PLAZO	RESPONSABLE	COORDINACIÓN
Implementar en la Defensa Pública una cultura de comunicación organizacional e información basada en los principios que rigen la función pública para generar en la ciudadanía credibilidad, confianza y legitimidad hacia la Institución.	Incentivar el uso de nuevos canales de comunicación entre el defensor y la persona usuaria, alineado a la Política de Comunicación Institucional.	Estrategias de comunicación establecidas	de Que al finalizar el 2017, se hayan establecido las estrategias de comunicación.	2013-2017	Dirección de la Defensa Pública	Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, Dirección de Tecnología de Información

TEMA ESTRATÉGICO 6: TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO (METAS)	PLAZO	RESPONSABLE	COORDINACIÓN
<p>Fortalecer la legitimidad de la Defensa Pública.</p>	<p>Fortalecer la cultura de rendición de cuentas y transparencia en la Defensa Pública, a lo interno y externo del Poder Judicial.</p>	<p>Porcentaje de las oficinas, de las defensoras y los defensores que presentan informes de rendición de cuentas</p>	<p>Que a partir julio del 2014, el 100% de las oficinas, defensoras y defensores estén presentando los informes de rendición de cuentas</p>	<p>2013-2017</p>	<p>Dirección de la Defensa Pública</p>	

TEMA ESTRATÉGICO 7: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO (METAS)	PLAZO	RESPONSABLE	COORDINACIÓN
<p align="center">Potenciar la planificación institucional participativa, con el propósito de maximizar el uso de los recursos.</p>	<p>Diagnosticar las necesidades de recursos humanos y materiales de las Oficinas de la Defensa Pública de todo el país</p>	<p>Diagnóstico integral realizado</p>	<p>Que al finalizar el 2017, se haya realizado un diagnóstico integral del recurso humano, materiales, infraestructura y tecnología de la Defensa Pública</p>	<p align="center">2013-2017</p>	<p>Administración de la Defensa Pública</p>	<p>Departamento de Planificación, Dirección de Tecnología de la Información</p>
	<p>Reducir y equilibrar las cargas de trabajo</p>	<p>Informe de valoración y redistribución de cargas de trabajo realizado</p>	<p>Que al finalizar el 2017, se hayan realizado al menos dos informes de valoración y redistribución de la carga de trabajo de las oficinas, las defensoras y defensores públicos.</p>	<p align="center">2013-2017</p>	<p>Administración de la Defensa Pública</p>	<p>Departamento de Planificación</p>
	<p>Crear alianzas y convenios con instituciones estatales para el acceso de la información requerida en el trámite eficiente de las causas (CCSS, Migración, Registro Civil, Registro de la Propiedad, ICE, etc.)</p>	<p>Cantidad de alianza y convenios de acceso de información pública establecidos</p>	<p>Que al finalizar el 2017 se hayan realizado al menos cinco alianzas o convenios con instituciones públicas para el acceso de información</p>	<p align="center">2013-2017</p>	<p>Dirección de la Defensa Pública</p>	<p>Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales</p>
	<p>Continuar las sinergias con instituciones de interés para la Defensa Pública a fin de fortalecer la atención al usuario</p>	<p>Cantidad de Reuniones de trabajo realizadas</p>	<p>Que al finalizar el 2017 se hayan realizado al menos cinco reuniones con instituciones de interés para la Defensa Pública a fin de fortalecer la atención al usuario</p>	<p align="center">2013-2017</p>	<p>Dirección de la Defensa Pública</p>	<p>Asamblea Legislativa, Ministerio de Justicia, INAMU, Area Jurídica de Centros de Atención Institucional, Universidades.</p>

3.3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR ACCIÓN ESTRATÉGICA

TEMA ESTRATÉGICO 1 : ALTERNATIVAS ESTRATEGICAS EN LA SOLUCION DE CONFLICTOS							
ACCIONES ESTRATEGICAS:	Propiciar el uso de medidas alternativas en la resolución de conflictos (Justicia Restaurativa, RAC, Audiencias tempranas y Conciliación)						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Coordinar la promoción de la Justicia Restaurativa con MP, Judicatura y Trabajo Social	Dirección de la Defensa Pública	Ministerio Público, Comisión Penal, Departamento de Trabajo Social y Psicología, Programa de Justicia Restaurativa	X	X	X	X	X
Coordinar Redes de apoyo con instituciones de interés para la Defensa Pública	Dirección de la Defensa Pública	Instituciones externas de interés para la Defensa Pública	X	X	X	X	X
Impulsar la expansión del programa de Justicia Restaurativa a cada cabecera de provincia	Dirección de la Defensa Pública	Ministerio Público, Comisión Penal, Departamento de Trabajo Social y Psicología, Programa de Justicia Restaurativa	X	X	X	X	X
Impulsar una mayor apertura en los delitos para la aplicación de la Justicia Restaurativa	Dirección de la Defensa Pública	Ministerio Público, Comisión Penal, Departamento de Trabajo Social y Psicología, Programa de Justicia Restaurativa		X	X	X	X
Formular propuestas que propicien la reforma legal en soluciones alternas de conflictos.	Dirección de la Defensa Pública	Corte Plena, Ministerio Público		X	X	X	X
Coordinar los procesos en los Tribunales de drogas, con miras a fortalecer el servicio al usuario	Dirección de la Defensa Pública	Tribunales de Drogas	X	X	X	X	X

TEMA ESTRATÉGICO 2 : MODERNIZACIÓN (INNOVACIÓN) DE LA GESTIÓN JUDICIAL

ACCIONES ESTRATEGICAS:	Desarrollar procesos innovadores para le gestión técnica y administrativa de la Defensa Pública, a través del rediseño integral de procesos por materia a nivel nacional						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Diagnosticar las necesidades de Tecnología de la información.	Dirección de la Defensa Pública	Dirección de Tecnología de la Información	X	X	X	X	X
Rediseñar procesos de la Defensa Pública.	Dirección de la Defensa Pública	Departamento de Planificación	X	X	X	X	X
ACCIONES ESTRATEGICAS:	Apoyar el proceso de implantación del Sistema de Seguimiento de Casos (SSC) para la Defensa Pública						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Realizar la solicitud de permisos y nuevas plazas de implantadores del sistema.	Administración de la Defensa Pública	Consejo Superior, Departamento de Planificación, Dirección de Tecnología de la Información		X	X	X	X
Realizar un diagnóstico y definición de requerimientos en las oficinas para implantar el sistema	Dirección de Tecnología de la Información	Administración de la Defensa Pública		X	X	X	X
Crear un cronograma de implantación del sistema	Dirección de Tecnología de la Información	Administración de la Defensa Pública		X			
Presupuestar las necesidades tecnológicas.	Dirección de Tecnología de la Información	Administración de la Defensa Pública		X	X	X	X
ACCIONES ESTRATEGICAS:	Implementar la Norma GICA						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Validar la Norma GICA	Dirección de la Defensa Pública	Unidad Administrativa de la Defensa Pública, Coordinadores(as) de Oficina, CEGECA	X	X			
Evaluar la Norma GICA mediante un plan piloto	Dirección de la Defensa Pública	Unidad Administrativa de la Defensa Pública, Coordinadores(as) de Oficina, CEGECA		X			
Implementar la norma GICA en todas las Oficinas de la Defensa Pública para su acreditación	Dirección de la Defensa Pública	Unidad Administrativa de la Defensa Pública, Coordinadores(as) de Oficina, CEGECA		X	X	X	X

TEMA ESTRATÉGICO 3 : PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ACCIONES ESTRATEGICAS:		Ampliar los espacios de participación ciudadana					
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Atender grupos organizados con fines específicos	Dirección de la Defensa Pública	CONAMAJ	X	X	X	X	X
Impartir charlas en escuelas y colegios	Dirección de la Defensa Pública	Oficina de Protocolo, Administraciones Regionales	X	X	X	X	X
Implementar foros de discusión mediante medios alternativos de comunicación (Redes Sociales)	Dirección de la Defensa Pública	Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional	X	X	X	X	X
Realizar videos informativos de interés para la Defensa Pública Cinco videos: Penal Juvenil	Dirección de la Defensa Pública	Escuela Judicial		X	X	X	X
ACCIONES ESTRATEGICAS:		Consolidar la labor de la Defensa Pública como garante en la observancia de los derechos fundamentales de la población costarricense					
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Conformación de un equipo de análisis de reformas legales	Dirección de la Defensa Pública	Comisión de Reformas Legales		X			

TEMA ESTRATÉGICO 4 : GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

ACCIONES ESTRATEGICAS:							
Fortalecer los mecanismos para el manejo del recurso humano de la Defensa Pública							
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Gestionar la compra o desarrollo de un sistema informático para el manejo del recurso humano de la Defensa Pública	Dirección de la Defensa Pública	Consejo Superior, Dirección de Tecnología de la Información		X	X		
Realizar reuniones para definir las directrices que fortalezcan el proceso de reclutamiento y selección para el personal de la Defensa Pública.	Dirección de la Defensa Pública	Departamento de Gestión Humana	X	X	X	X	X
ACCIONES ESTRATEGICAS:							
Consolidar las estrategias de capacitación de la Defensa Pública.							
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Impartir cursos o talleres de motivación al personal de la Defensa Pública	Unidad de Capacitación de la Defensa Pública	Escuela Judicial	X	X	X	X	X
Regionalizar los procesos de capacitación	Unidad de Capacitación de la Defensa Pública	Escuela Judicial	X	X	X	X	X
Implementar el uso de más recursos tecnológicos en los procesos de capacitación (video conferencia, cursos virtuales)	Unidad de Capacitación de la Defensa Pública	Escuela Judicial	X	X	X	X	X
Diseñar un programa de formación para capacitadores de acuerdo al interés institucional	Unidad de Capacitación de la Defensa Pública	Escuela Judicial	X	X	X	X	X
Mantener cursos de sensibilización y atención a la persona usuaria para todos los servidores de la DP	Unidad de Capacitación de la Defensa Pública	Escuela Judicial	X	X	X	X	X
ACCIONES ESTRATEGICAS:							
Fortalecer los sistemas estandarizados de supervisión de calidad de la gestión humana							
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Establecer modelos de evaluación del desempeño de acuerdo al cargo que se ostenta	Dirección de la Defensa Pública	CEGECA			X	X	X
Implementar Norma GICA	Dirección de la Defensa Pública	CEGECA	X	X	X	X	X
Giras de Supervisión	Dirección de la Defensa Pública	CEGECA	X	X	X	X	X
ACCIONES ESTRATEGICAS:							
Establecer un modelo de incentivos de acuerdo a la complejidad de trabajo y niveles de responsabilidad en la gestión							
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Realizar una propuesta de un modelo de incentivos.	Dirección de la Defensa Pública	Consejo Superior				X	X

TEMA ESTRATÉGICO: COMUNICACIÓN

ACCIONES ESTRATEGICAS:	Incentivar el uso de nuevos canales de comunicación entre el defensor y la persona usuaria, alineado a la Política de Comunicación Institucional.						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Fortalecer el uso de la video conferencia en los casos de personas privadas de libertad en ambientes adecuados para garantizar la intimidad de las comunicaciones	Dirección de la Defensa Pública	Dirección de Tecnología de la Información Ministerio de Justicia (Adaptación social)	X	X	X	X	X
Fortalecer el uso del correo electrónico como medio bidireccional de comunicación en los casos que las condiciones de la persona usuaria lo permita	Dirección de la Defensa Pública	Dirección de Tecnología de la Información	X	X	X	X	X
Analizar la implantación de la recomendaciones dadas por la empresa INDRA en cuanto a la atención de las personas usuarias	Dirección de la Defensa Pública	Dirección de Tecnología de la Información		X	X	X	X
Conformar una comisión de comunicaciones y prensa institucional	Dirección de la Defensa Pública	Departamento de Prensa Y Comunicación Organizacional		X			

TEMA ESTRATÉGICO: TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

ACCIONES ESTRATEGICAS:	Fortalecer la cultura de rendición de cuentas y transparencia en la Defensa Pública, a lo interno y externo del Poder Judicial.						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Implementar Informe de fin de Gestión de las defensoras y los defensores públicos	Dirección de la Defensa Pública	Defensorías Públicas del país		X	X	X	X
Implementar informe semestral de rendición de cuentas entre los Coordinadores(as) de Oficina	Dirección de la Defensa Pública	Defensorías Públicas del país		X	X	X	X
Presentar en tiempo y forma los Informes PAI, SEVRI, Plan Estratégico y PAO por parte de los Coordinadores(as) de Oficina	Dirección de la Defensa Pública	Defensorías Públicas del país	X	X	X	X	X
Mantener actualizada la información de la página web de la Defensa Pública	Administración de la Defensa Pública	Dirección de Tecnología de la Información	X	X	X	X	X
Continuar con la divulgación al menos una vez al mes del boletín de la Defensa Pública	Administración de la Defensa Pública	Dirección de Tecnología de la Información	X	X	X	X	X
Continuar la coordinación con distintos medios de comunicación la publicación de artículos de interés para la Defensa Pública	Administración de la Defensa Pública	Dirección de Tecnología de la Información	X	X	X	X	X

TEMA ESTRATÉGICO: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

ACCIONES ESTRATEGICAS:	Diagnosticar las necesidades de recursos humanos y materiales de las Oficinas de la Defensa Pública de todo el país						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Evaluar el estado físico de las oficinas de la Defensa Pública en función de los requerimientos actuales y regionalización de servicios que involucran nuevas legislaciones, accesibilidad y las posibilidades tecnológicas	Administración de la Defensa Pública	Departamento de Planificación, Dirección de Tecnología de la Información	X	X	X	X	X
Gestionar la contratación de nuevos locales	Administración de la Defensa Pública	Dirección Ejecutiva, Departamento de Proveduría	X	X	X	X	X
Gestionar las mejoras en las instalaciones físicas de las oficinas de la Defensa Pública	Administración de la Defensa Pública	Dirección Ejecutiva, Departamento de Servicios Generales	X	X	X	X	X
Redistribuir adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades de cada oficina.	Administración de la Defensa Pública	Departamento de Planificación, Departamento de Personal	X	X	X	X	X
Distribuir adecuadamente del recurso tecnológico de acuerdo a las necesidades de cada oficina.	Administración de la Defensa Pública	Dirección de Tecnología de la Información	X	X	X	X	X
ACCIONES ESTRATEGICAS:	Reducir y equilibrar la sobre carga de trabajo						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Elaborar informes trimestrales para medir las cargas de trabajo	Administración de la Defensa Pública	Departamento de Planificación	X	X	X	X	X
Redistribución adecuada del recurso humano de acuerdo a las necesidades de cada oficina.	Administración de la Defensa Pública	Departamento de Planificación		X		X	
ACCIONES ESTRATEGICAS:	Crear redes de apoyo y convenios con instituciones estatales para el acceso de la información requerida para el trámite eficiente de las causas (CCSS, Migración, Registro Civil, Registro de la Propiedad, ICE, etc.)						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Gestionar cartas de intenciones con las instituciones estatales para tener acceso a información requerida para el trámite de las causas en la Defensa Pública.	Dirección de la Defensa Pública	Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales	X	X	X	X	X
ACCIONES ESTRATEGICAS:	Continuar las sinergia con instituciones de interés para la Defensa Pública a fin de fortalecer la atención al usuario						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Gestionar reuniones con las instituciones de interés para la	Dirección de la Defensa Pública	Asamblea Legislativa,	X	X	X	X	X

Defensa Pública		Ministerio de Justicia, INAMU, Área Jurídica de Centros de Atención Institucional, Universidades.					
-----------------	--	---	--	--	--	--	--

3.3.4. Matrices del Sistema de Seguimiento y Control

3.3.4.1. Tabla de Control

Tabla de Control
Plan Estratégico Poder Judicial 2013-2017

Nº	Tema Estratégico	Acciones Estratégicas ¹	Responsable	Resultados semestrales
1	ALTERNATIVAS ESTRATÉGICAS EN LA SOLUCION DE CONFLICTOS	Propiciar el uso de medidas alternativas en la resolución de conflictos (Justicia Restaurativa, RAC, Audiencias tempranas y Conciliación).	Dirección de la Defensa Pública	
2	MODERNIZACIÓN (INNOVACIÓN) DE LA GESTIÓN JUDICIAL	Desarrollar procesos innovadores para la gestión técnica y administrativa de la Defensa Pública, a través del rediseño integral de procesos por materia a nivel nacional.	Dirección de la Defensa Pública	
		Apoyar el proceso de implantación del Sistema de Seguimiento de Casos (SSC) para la Defensa Pública	Dirección de la Defensa Pública	
		Implementar la norma GICA	Dirección de la Defensa Pública	
3	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Ampliar los espacios de participación ciudadana, en la labor que realiza la Defensa Pública.	Dirección de la Defensa Pública	
		Fortalecer la labor de la Defensa Pública como garante en la observancia de los derechos fundamentales de la población costarricense	Dirección de la Defensa Pública	
4	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Fortalecer los mecanismos para el manejo del recurso humano de la Defensa Pública	Dirección de la Defensa Pública	
		Fortalecer las estrategias de capacitación de la Defensa Pública.	Unidad de Capacitación de la Defensa Pública	
		Fortalecer los sistemas estandarizados de supervisión de calidad de la gestión humana	Dirección de la Defensa Pública	
		Establecer un modelo de incentivos de	Dirección de la	

¹ Las fechas de inicio y término de cada acción estratégica se pueden observar en el cronograma incorporado en el presente plan.

N°	Tema Estratégico	Acciones Estratégicas ¹	Responsable	Resultados semestrales
		acuerdo a la complejidad de trabajo y niveles de responsabilidad en la gestión	Defensa Pública	
5	COMUNICACIÓN	Incentivar el uso de nuevos canales de comunicación entre el defensor y la persona usuaria, alineado a la Política de Comunicación Institucional.	Dirección de la Defensa Pública	
6	TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Fortalecer la cultura de rendición de cuentas y transparencia en la Defensa Pública, a lo interno y externo del Poder Judicial.	Dirección de la Defensa Pública	
7	PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Diagnosticar las necesidades de recursos humanos y materiales de las Oficinas de la Defensa Pública de todo el país	Administración de la Defensa Pública	
		Reducir y equilibrar la sobre carga de trabajo	Administración de la Defensa Pública	
		Crear alianzas y convenios con instituciones estatales para el acceso de la información requerida en el trámite eficiente de las causas (CCSS, Migración, Registro Civil, Registro de la Propiedad, ICE, etc.)	Dirección de la Defensa Pública	
		Continuar la sinergia con instituciones de interés para la Defensa Pública a fin de fortalecer la atención al usuario	Dirección de la Defensa Pública	

3.3.4.2. Indicadores de Evaluación

Indicadores de Evaluación para el Plan Estratégico del Poder Judicial 2013-2017

N°	Temas Estratégicos	Indicadores Generales	Indicadores Detallados
1	ALTERNATIVAS ESTRATEGICAS EN LA SOLUCION DE CONFLICTOS	Cantidad de propuestas de aplicación y/o propuestas de reforma legal brindadas sobre medidas alternativas	
2	MODERNIZACIÓN (INNOVACIÓN) DE LA GESTIÓN JUDICIAL	Porcentaje de oficinas que cuentan con el Sistema informático de Gestión de la Defensa Pública	Estructura funcional e informática implementada
3	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Cantidad de actividades de participación ciudadana implementadas (atención de grupos, charlas, foros)	Equipo responsable de garantizar los derechos fundamentales conformado
4	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Porcentaje de hitos realizados de la estrategia de capacitación (cantidad de hitos realizados / cantidad de hitos programados)	Directrices de reclutamiento y selección para el recurso humano de la Defensa Pública definidas
			Sistema informático para el manejo del recurso humano en funcionamiento
			Cantidad de oficinas de la Defensa Pública en las que se ha implementado la Norma GICA
			Modelo de incentivos propuesta
5	COMUNICACIÓN	Estrategias de comunicación establecidas	Política de Comunicación de la Defensa Pública establecida
			Representación de la Defensa Pública en la Comisión de Prensa y Comunicación Institucional
6	TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Porcentaje de las oficinas, de las defensoras y los defensores que presentan informes de rendición de cuentas	Informe de valoración y redistribución de cargas de trabajo realizado
7	PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Diagnóstico integral realizado	Cantidad de alianza y convenios de acceso de información pública establecidos

N°	Temas Estratégicos	Indicadores Generales	Indicadores Detallados
			Cantidad de reuniones con instituciones de interés a fin de fortalecer la atención al usuario

En el anexo adjunto, se presenta un detalle de los indicadores, que contribuirán considerablemente en las evaluaciones del presente plan.

