



*Corte Suprema de Justicia*  
*Secretaría General*

**San José, 18 de julio de 2023**

**N° 6374-2023**

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

**Señor**  
**Lic. Juan Carlos Brenes Azofeifa, Jefe**  
**Oficina de Control Interno**

**Estimado señor:**

Para su estimable conocimiento y fines consiguientes, le transcribo el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión N° **58-2023** celebrada el **13 de julio de 2023**, que literalmente dice:

**“ARTÍCULO LVIII**

**Documento N° 7008-2023**

En oficio N° 323-CI-2023 del 30 de junio 2023, suscrito por el licenciado Juan Carlos Brenes Azofeifa y la licenciada July Brenes Corella, por su orden, Jefe y Profesional de la Oficina de Control Interno, remitieron lo siguiente:

“Conforme al artículo 17 de la Ley General de Control Interno, inciso “b”, donde se establece para los entes y órganos sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República, la obligación de realizar un proceso periódico de autoevaluación que conduzca al perfeccionamiento del Sistema de Control Interno (SCI); seguidamente, se presenta el informe de seguimiento al Proceso de Autoevaluación Institucional (PAI) desarrollado por las dependencias del **Ámbito Administrativo** para el 2023.

El Proceso de autoevaluación Institucional, entre otros aspectos, procura detectar oportunamente eventuales desvíos que alejen a la Institución del cumplimiento de sus objetivos; al tiempo que requiere que se formulen acciones correctivas pertinentes o en su defecto se formulen las propuestas que permitan el crecimiento y la mejora continua.



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

A continuación, el resumen del análisis realizado por las dependencias que forman parte del Ámbito Administrativo del Poder Judicial.

**Informe Final**  
**Proceso Autoevaluación Institucional 2023**  
**Ámbito Administrativo - Poder Judicial**

**I. INTRODUCCIÓN.**

El artículo 7 de la Ley General de Control Interno (LGCI), establece la obligación de las instituciones públicas de contar con un SCI, mismo que deberá ser aplicable, completo, razonable, integrado y congruente con las competencias y atribuciones institucionales, además, deberá proporcionar seguridad en el cumplimiento de sus atribuciones y competencias, y ser conforme con la normativa.

El PAI, tiene como fundamento legal en el inciso “b” del artículo 17 de la LGCI, el cual señala:

*“Que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable. Asimismo, que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos”.*

Esta herramienta administrativa permite que en la Institución se desarrollen espacios para formalizar el autocontrol sobre las actividades que se ejecutan a diario, permitiendo verificar si se avanza adecuadamente hacia el logro de los objetivos trazados y la mejora continua.

Actualmente el ejercicio se desarrolla en forma automatizada, distribuyendo la información por cada uno de los Componente Funcional del SCI, permitiendo identificar debilidades y oportunidades de mejora para el perfeccionamiento continuo de la gestión y el servicio que se brinda a la persona usuaria.

Con base en los datos incluidos en la herramienta automatizada PAI, se establece que para el periodo 2023, un total de 109 oficinas del Ámbito Administrativo, incluyeron la información requerida, para un nivel de cumplimiento del 100%.



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

## **1.2- VINCULACIÓN DEL PAI CON LA GESTIÓN ESTRATÉGICA.**

La matriz del PAI- 2023, incluye temas y acciones alineadas con el Plan Estratégico Institucional (PEI); registra las principales acciones que permiten promover y mejorar los servicios de administración de justicia según se estableció en las metas y objetivos estratégicas a desarrollar durante el quinquenio.

Sobre el particular, resulta oportuno mencionar los Temas Estratégicos y las Acciones Estratégicas por abordar acorde con el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente.

### Temas Estratégicos incluidos en el PEI:

- *Confianza y probidad en la justicia:* Fortalecer la confianza de la sociedad con probidad en el servicio de justicia, para contribuir con el desarrollo integral y sostenible del país.
- *Optimización e innovación de los servicios judiciales:* Optimizar los recursos institucionales e impulsar la innovación de los procesos judiciales, para agilizar los servicios de justicia.
- *Gestión del Personal:* Mejorar la idoneidad competencial, el compromiso y el bienestar del personal judicial, con el fin de alcanzar la excelencia en la Administración de Justicia.
- *Planificación Institucional:* Dirigir la gestión judicial en función de las prioridades institucionales con el fin de maximizar el uso de los recursos.

### Acciones Estratégicas:

- *Transparencia y rendición de cuentas:* Desarrollar procesos de rendición de cuentas y transparencia institucional, que permitan el derecho de acceso y la comprensión de la información pública.
- *Probidad y anticorrupción:* Diseñar estrategias que permitan la prevención y abordaje de los delitos de probidad y corrupción en la gestión judicial.
- *Participación ciudadana:* Desarrollar estrategias de participación ciudadana responsables, activas y sostenibles, que contribuya en la toma de



***Corte Suprema de Justicia***  
***Secretaría General***

decisiones del Poder Judicial y mejoramiento del servicio público.

- *Servicios tecnológicos:* Implementar soluciones tecnológicas estandarizadas, innovadoras e integrales para una gestión judicial, técnica y administrativa eficiente.

- *Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales:* Implementar procesos estandarizados para la gestión judicial, técnica y administrativa, que agilicen y faciliten el trámite de los asuntos con el fin de mejorar el servicio de justicia brindado.

- *Bienestar y salud:* Mejorar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por medio de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal judicial.

- *Capacitación:* Implementar estrategias de capacitación y formación para mejorar las habilidades y conocimientos del personal en el desempeño de sus funciones, acorde a las necesidades, valores y ejes institucionales.

- *Reclutamiento y Selección:* Mejorar los procesos de reclutamiento y selección con el fin de lograr mayor eficacia en el desempeño de las funciones en los puestos de trabajo.

- *Gestión estratégica institucional:* Gestionar el proceso de toma de decisiones conforme al contenido del plan estratégico con el fin de administrar los recursos presupuestarios en función de las prioridades institucionales.

Asimismo, es importante observar que el proceso PAI verifica la calidad de la gestión, conforme a la Norma de Control Interno “1.9”- *Vinculación del SCI con la Calidad*-, en tanto evalúa las actividades de control, para asegurar su funcionalidad y conformidad en relación con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, bajo un enfoque de mejora continua.

## **II. PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN 2023.**

### **2.A-. METODOLOGÍA.**

La aplicación del ejercicio anual requerido por la ley en este tema, inició al coordinar con las personas responsables de cada programas institucionales, para identificar las preguntas de interés en relación con las Normas de Control Interno, de seguido, la confección del instrumento de medición, su incorporación en la herramienta automatizada PAI; donde se registra y estudia la aplicación de acciones encaminadas a conocer el estado del Sistema de Control Interno en cada oficina, ordenado a partir de los Componentes Funcionales del SCI, en línea con las respuestas y propuestas de mejora que se formulan.



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

El análisis está basado en el acatamiento de criterios (verificados con preguntas) aplicados en atención de las Normas de Control Interno, de manera que, en el ejercicio realizado para el Ámbito Administrativo se evalúa la atención dada a los Componentes Funcionales, la Normativa vigente y el fortalecimiento del SCI.

Para mejor comprensión de la metodología aplicada, a continuación, se muestran los Componentes Funcionales del sistema de Control Interno a valorar y eventualmente perfeccionar mediante las propuestas de mejora a implementar:

**Ilustración 1**  
**Componentes Funcionales del Sistema de Control Interno**



**Fuente:** Elaboración propia.

Para el ejercicio del PAI-2023 las normas seleccionadas para valorar los Componentes Funcionales al interno del Ámbito Administrativo son las que incluyen los siguientes temas: responsabilidad y actividades en la gestión del personal, valoración del riesgo, implementación de controles, uso oportuno de los sistemas de la información y seguimiento.

A continuación, se detallan los criterios de evaluación utilizados en el ejercicio PAI, para establecer la atención de las normas por valorar:

**Tabla 1**  
**Criterios para evaluar el Cumplimiento del PAI-2023**

Criterio de	Condición de Cumplimiento
-------------	---------------------------



*Corte Suprema de Justicia*  
*Secretaría General*

Evaluación	
<b>Siempre</b>	Se cumple con la normativa y se observan los resultados, sin embargo, los mecanismos que existen para cumplir con los objetivos de la oficina pueden mejorarse. Debe existir evidencia (documentación) de su cumplimiento.
<b>Casi siempre</b>	Se cumple aceptablemente. Las condiciones de control están documentadas o autorizadas.
<b>A veces</b>	La aplicación de la normativa es mínima o de reciente aplicación, aún no es posible verificar los efectos o resultados obtenidos. Las condiciones del control están definidas, pero no formalizadas.
<b>Nunca</b>	La normativa en cuestión no se ha implementado o se desconoce si la aplicación realizada es la correcta. Por lo que deben generar propuestas mejora para trabajarlas en el periodo que corresponde, definido por la Oficina de Control Interno.

**Fuente:** Oficina de Control Interno.

Es importante indicar que la normativa de Control Interno es clara cuando expresa las responsabilidades directas de Titulares Subordinados, a efecto de implementar, evaluar y fortalecer el SCI, por lo cual, les corresponde a las jefaturas establecer y dar seguimiento al proceso según los tiempos programados y aprobados por el Consejo Superior.

Además, la metodología define qué debe considerarse dentro de la formulación de la autoevaluación, cada Oficina debe documentar los resultados, debiendo estar disponibles, como fuente de verificación para las instancias de control y supervisión, tales como, la Contraloría de Servicios, la Auditoría Judicial, Inspección Judicial o la Oficina de Control Interno, entre otras.

## **2.B.- ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA APORTADAS.**

Según los resultados del análisis, la formulación del PAI-2023 a cargo de las dependencias del Ámbito Administrativo, para este periodo, alcanzó un grado de cumplimiento del 100%, teniendo como base la información suministrada por 109 oficinas verificadas; al respecto, es dable destacar el alto compromiso



***Corte Suprema de Justicia***  
***Secretaría General***

mostrado por este programa en relación con los deberes asociados a la gestión Institucional.

La información relativa a las propuestas de mejora aportadas en el PAI-2023, se estructura bajo la siguiente distribución:

✓ **Norma:** Corresponde a la guía general emitida por la Contraloría General de la República y basada en la normativa jurídica (Ley de Control Interno); orientada a proporcionar una garantía razonable sobre el cumplimiento de los objetivos de la Institución, pretenden contribuir con la administración de los recursos públicos y el adecuado funcionamiento del SCI de manera uniforme.

✓ **Aspecto de interés Institucional:** Incluye los elementos relevantes que se pretende fortalecer en la gestión y el servicio brindado a la persona usuaria. Estos aspectos fueron contruidos y consultados según cada norma evaluada, por personal experto de enlace con el Ámbito Administrativo en las preguntas formuladas.

✓ **Propuesta de mejora:** Refieren a las acciones sugeridas, según cada norma evaluada, por cada una de las oficinas del Ámbito Administrativo; a efecto de contribuir a la optimización del trabajo y creación de valor público del servicio brindado.

A continuación, se detallan las principales propuestas formuladas en relacionadas con las Normas Generales de Control Interno:

### **1- NORMAS GENERALES.**

En el apartado de Normas Generales se contemplan las regulaciones básicas, diseñadas y ejecutadas por la Administración Activa, con miras a garantizar una seguridad razonable en la consecución de las metas y objetivos. Incluye conceptos vinculados a los objetivos trazados, características, responsabilidad del Jerarca y Titulares Subordinados en el ejercicio de la función pública encomendada, entre otros.

Al respecto la Norma de Control Interno 1.5 -Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI-, establece lo siguiente:

*“De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, los funcionarios de la institución deben, de manera oportuna, efectiva*



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

*y con observancia a las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del SCI.”*

En esta línea, atender las actividades de control y la responsabilidad sobre el SCI, con alto compromiso con la calidad, son actividades requeridas para el fortalecimiento de la gestión propia de cada oficina.

Las normas examinadas en este apartado están referidas a los diferentes lineamientos de aplicación y regulación del SCI, el cual, se perfila como un mecanismo idóneo para apoyar los esfuerzos, principalmente en las áreas de actividad administrativa u operativa de la Institución. Sobre el particular, y en línea con la Norma 1.9 *-Vinculación del SCI con la Calidad-*, que se ha consultado en el proceso PAI-2023; se identifica que las 109 oficinas del Ámbito Administrativo, en conjunto, aportaron **111 propuestas de mejora**; en esta área, de las cuales se identificaron los siguientes aspectos de interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales, así como la Capacitación.

Sobre el particular, a continuación, se muestran las propuestas de mejora de mayor relevancia, elaboradas por parte de las oficinas del Ámbito Administrativo en relación con este tema:

**Tabla 2**  
**Propuestas de Mejora del Ámbito Administrativo relacionadas**  
**con las Normas Generales de Control Interno**  
**Periodo 2023**

<b>Norma: 1.9- Vinculación del SCI con la Calidad</b>
<b>Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.</b>
<b>Propuestas de mejora:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Abordar durante las reuniones internas de oficina o con otros despachos protocolos de atención a las personas usuarias.</li><li>✓ Acceso a las personas usuarias a través valoraciones in situ y la comunidad.</li><li>✓ Automatización del formulario del registro de consultas, por medio de Formularios Sharepoint.</li><li>✓ Programar evaluaciones del servicio para diagnosticar el estado actual y establecer acciones de mejora.</li><li>✓ Concientizar al personal a tener un mejor trato a los usuarios procurando dar calidad en</li></ul>



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

todo lo que hagan.

- ✓ Continuar con la labor de rotación del personal y el refuerzo de áreas de trabajo con personal capacitado, para fortalecer el servicio que se brinda.
- ✓ Controlar mediante el SICE (Sistema Institucional de Correspondencia Electrónica) a las gestiones recibidas y dar seguimiento a las que se encuentren pendientes.
- ✓ Mantener un control de las consultas que ingresan de personas usuarias, con la finalidad de constatar o respaldar la respuesta oportuna que se les brinda sobre sus consultas o necesidades particulares.
- ✓ Verificar que la atención sea continua y sin demora. Disponer lo necesario para agilizar la atención en toda circunstancia.

**Aspecto de Interés Institucional: Capacitación**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Solicitar a la Contraloría de Servicios charlas o capacitaciones de servicio de atención a la persona usuaria.
- ✓ Solicitar capacitaciones en el Realizar capacitaciones en el Sistema SICE (Sistema Institucional de Correspondencia Electrónica).
- ✓ Promover la capacitación del personal en los siguientes temas: Servicio a la persona usuaria, Atención a las Personas Adultas Mayores e idiomas, entre otros.

**Fuente: Oficina de Control Interno.**

Conforme a la información contenida en esta tabla, es menester indicar que en general las propuestas de mejora abordadas, se ofrecen en relacionan con el cumplimiento de las funciones asignadas, la responsabilidad por implementar el Control Interno en las oficinas, así como, establecer actividades oportunas para tramitar y verificar la calidad de la gestión que se brinda a las personas usuarias internas y externas, alineado todo ello con el mejoramiento continuo de la calidad y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

A continuación, se valúan las propuestas afines con las Normas referidas al Componente Ambiente de Control.

## **2- AMBIENTE DE CONTROL**

Este componente abarca temas sobre integridad, valores, ética, estructura organizacional y políticas de gestión, con la finalidad de facilitar el desarrollo de una actitud positiva y de soporte para el cumplimiento de los objetivos institucionales, en apoyo de los demás componentes.



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

En línea con lo indicado, el Artículo 2 inciso “e” de la Ley General de Control Interno, establece:

*“e) Ambiente de control: conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa. “*

Sobre el particular, es importante observar que existe un conjunto de factores que permiten el desarrollo de una mejora en relación con la actitud de la persona funcionaria judicial, creando un ambiente institucional de control positivo y de apoyo para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

De ahí que en respuesta de las Normas: 2.1 -*Ambiente de Control*, 2.5.3 -*Separación de Funciones Incompatibles y del Procesamiento de Transacciones* y 2.5.4 -*Rotación de Labores*; las oficinas del Ámbito Administrativo, en conjunto generaron **331 propuestas de mejora**.

Conforme al análisis de las propuestas que se dieron, los aspectos de interés Institucional que se identifican al respecto son los siguientes: Bienestar y salud, Desarrollo y optimización de servicios, así como procesos judiciales.

A continuación, se exponen las propuestas de mejora más notables que formularon las oficinas del Ámbito Administrativo sobre este Componente en el periodo en estudio.

**Tabla 3**  
**Propuestas de Mejora sugeridas por el ámbito administrativo**  
**respecto de las Normas vinculadas al Ambiente de Control**  
**Periodo 2023**

<b>Norma: 2.1 Ambiente de Control</b>
<b>Aspecto de Interés Institucional: Bienestar y Salud.</b>
<b>Propuestas de mejora:</b>
✓ Procurar espacios de trabajos seguros que incluyan a las jefaturas, mediante reuniones con un cronograma de temas definidos enfocados en la mejora del ambiente laboral.
✓ Integrar un equipo de mejora de ambiente laboral.



***Corte Suprema de Justicia***  
***Secretaría General***

- ✓ Incentivar actividades para la integración grupal y el fortalecimiento del trabajo en equipo; además de la conformación de las diferentes comisiones para el apoyo de las labores administrativas.
- ✓ Promover un ambiente de trabajo inclusivo, participativo, pacífico y sostenible donde se respete a todas las personas trabajadoras.
- ✓ Realizar actividades que fortalezcan el trabajo en equipo.
- ✓ Remitir de forma periódica al personal del despacho información asociada a Control Interno, con apoyo en las cápsulas y videos que remite la oficina de Control Interno por medio de correo electrónico.
- ✓ Realización de reuniones participativas que fomenten los valores instituciones y departamentales.
- ✓ Implementar acciones para la promoción de la salud y la prevención del estrés laboral.
- ✓ Implementar los mecanismos alternativos y restaurativos con el fin de prevenir y resolver los conflictos que puedan surgir dentro de la convivencia laboral.
- ✓ Documentar y comunicar los procesos de mejora a partir de las lecciones aprendidas y mediante le ejecución de reuniones que permitan la retroalimentación al equipo de trabajo.
- ✓ Definir acciones orientadas a la implementación del salario emocional dentro de la oficina, así como actividades que motiven al personal y a fin de mejorar el ambiente en la oficina y el desempeño laboral.
- ✓ Divulgación de cápsulas informativas sobre el tema de ambiente laboral y acciones positivas.

**Norma: 2.5.3. Separación de Funciones Incompatibles y del Procesamiento de Transacciones**

**Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Continuar trabajando bajo la separación de funciones de registro y aprobación, en lo relativo a viáticos, vacaciones y presupuesto entre otros.
- ✓ Elaborar una gráfica de procesos, puestos y funciones, en la cual se identifiquen las instancias de aprobación. Lo anterior como herramienta de control sobre la fase de aprobación.
- ✓ Revisar regularmente que las funciones incompatibles se encuentren distribuidas en diferentes puestos.
- ✓ Establecer las labores de aprobación en los puestos de mayor rango, y que estos no tengan asignadas funciones incompatibles tales como registro, ejecución, autorización.
- ✓ La jefatura supervisa que no se dé una concentración de funciones previendo que si se dan se tome las medidas y controles pertinentes.



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

- ✓ Mantener en la oficina la debida estructura, siendo que la función de aprobar se concentre en los puestos de mayor rango y no se tengan labores incompatibles como registro, ejecución, autorización en el personal, en caso presentarse realizar la distribución de las funciones.

**Norma: 2.5.4. Rotación de Labores**

**Aspectos de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Incluir en los procesos de inducción, así como campaña informativa las labores incluidas en los perfiles de puestos vinculado al tema de la rotación de labores desde Control Interno (apertura a asumir distintas valoraciones).
- ✓ Generar la cultura de compartir la información
- ✓ Capacitar al personal en tareas, roles y procedimientos de otros puestos para garantizar una rotación más fluida según las necesidades del despacho.
- ✓ Promover la rotación del personal entre puestos de igual categoría, con el fin de que las personas colaboradoras conozcan y aprendan otras funciones. De esta forma se prevé cubrir cualquier puesto que quede descubierto ante la ausencia de uno de los colaboradores.
- ✓ Incorporar el apoyo con algunas funciones de otros puestos, con el fin de que el personal conozca sobre las funciones que realizan otros compañeros y que eventualmente en caso de necesitar colaboración, se pueda brindar el apoyo sin mayor contratiempo y así no bajar la calidad de servicio que se brinda.
- ✓ Promover el aprendizaje y capacitación continua en los diferentes puestos, de manera tal que puestos similares conozcan las funciones de otras y puedan rotar y brindarse apoyo.

**Fuente: Oficina de Control Interno**

Es importante destacar que las propuestas de mejora identificadas en la presente tabla, se encuentran relacionadas con acciones que fortalecen el cumplimiento de las funciones asignadas, implementar el Control Interno, ajustar las funciones y la estructura, así como el establecimiento de actividades oportunas para gestionar y verificar la calidad de la gestión que se brinda a las personas usuarias, alineado con el mejoramiento continuo de la calidad y el servicio público encomendado.

A continuación, se analizan las propuestas de mejora afines con las Normas vinculadas al componente Valoración del Riesgo.

### **3- VALORACIÓN DEL RIESGO**



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

La Gestión del Riesgo es primordial en el quehacer institucional, al permitir de una forma sistemática y objetiva, la identificación, evaluación, administración, revisión y definición de acciones, para la prevención de los riesgos que tendrían consecuencias negativas sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Conforme a lo anterior, la Norma 3.1 -*Valoración del Riesgo*-, establece lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.”*

La norma de cita, establece que el Jerarca y los Titulares Subordinados, según sus competencias, deben cumplir con un proceso periódico de valoración del riesgo con la finalidad de administrar los riesgos que limitarían el logro de los objetivos de la oficina y la Institución en general, previniendo su materialización o mitigando las consecuencias sí se materializan.

Sobre este Componente, las oficinas del Ámbito Administrativo, en conjunto generaron **221 propuestas de mejora** vinculadas con la gestión del riesgo, las cuales dan respuesta a las dos Normas que se consultaron: 3.1 -*Valoración del Riesgo*, y la 3.3 -*Vinculación con la Planificación Institucional*.

Según el análisis de las propuestas aportadas, los aspectos de interés Institucional que prioritariamente se identificaron en las propuestas para atender la mejora continua en este aspecto, fueron: la Gestión Estratégica Institucional y la Capacitación.

Seguidamente, se detallan las propuestas de mejora orientadas a atender este Componente Funcional:

**Tabla 4**  
**Propuestas de Mejora sugeridas por el Ámbito Administrativo**  
**para las Normas sobre la Valoración del Riesgo**  
**Periodo 2023**

**Norma: 3.1 Valoración del Riesgo**



**Aspecto de Interés Institucional: Gestión Estratégica Institucional**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Conformar el equipo de riesgos para su gestión con representantes de cada coordinación.
- ✓ Continuar realizando monitoreo de la funcionalidad de las acciones planteadas para minimizar los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos, muy especialmente de los objetivos ligados al PEI.
- ✓ Delegar, entre el personal de la oficina y los integrantes del equipo de riesgos, las actividades de seguimiento.
- ✓ Establecer un cronograma de reuniones durante el año, con la jefatura y con el equipo de seguimiento, de acuerdo con la disponibilidad y agenda de la jefatura.
- ✓ Incentivar al personal de la oficina para que se encuentren anuentes ante la posibilidad de identificar nuevos riesgos.
- ✓ Instar al personal de la oficina a participar del equipo SEVRI-PJ y que aporten en la identificación de riesgos, oportunidades de mejora, en la ejecución de las acciones y planes de trabajo, así como, en las reuniones del equipo SEVRI-PJ.
- ✓ Revisar mensualmente el accionar de la oficina en el ejercicio de sus competencias, siendo que puedan presentarse más riesgos de los identificados preliminarmente, y que se susciten conflictos en el cumplimiento de las metas y objetivos para la oficina.
- ✓ Velar porque la ejecución de procedimientos se lleve a cabo conforme a los lineamientos y objetivos establecidos, a fin de minimizar la incidencia de riesgos detectados.

**Aspecto de Interés Institucional: Capacitación**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Gestionar para que el personal de la oficina lleve capacitación formal o informal con respecto al proceso integrado de valoración de riesgos y de autoevaluación institucional.

**Norma: 3.3 Vinculación con la Planificación Institucional**

**Aspecto de Interés Institucional: Gestión Estratégica Institucional**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Mantener la información actualizada en el sistema de formulación y seguimiento de los Planes Anuales Operativos.
- ✓ Involucrar a todo el personal para cumplir exitosamente con los objetivos y metas propuestas en el PAO.
- ✓ Considerar en el PEI en otras actividades del Proceso, como el inventario anual de activos fijos, donaciones y reciclaje de activos.
- ✓ Continuar con el seguimiento periódico al avance de cumplimiento del PAO.
- ✓ Remitir a cada responsable las metas y actividades del PAO, con el fin de que lo ejecuten y posteriormente dar seguimiento.
- ✓ Involucrar a todo el personal mediante comunicación del PAI, SEVRI y PAO, para cumplir exitosamente con los objetivos y metas propuestas en el PAO.



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

- ✓ Desarrollar un control de seguimiento de las metas establecidas a nivel del Plan Anual Operativo, con el fin de facilitar la información relativa a la evidencia del cumplimiento de estas, incluyendo sus asociadas al Plan Estratégico Institucional.
- ✓ Identificación de desviaciones del sistema que puedan limitar el alcance de los objetivos estratégicos incluidos en el PEI y asesorando al Jerarca en el proceso de toma de decisiones relativas a la gestión de riesgos del PEI.

**Fuente: Oficina de Control Interno**

En línea con la información observada en la tabla, es importante indicar que como parte del SCI, la valoración del riesgo pretende contribuir al logro de los objetivos, con lo cual fortalece la planificación estratégica, facilita el control, la evaluación de la gestión, la toma de decisiones y la gestión pública en general.

#### **4- ACTIVIDADES DE CONTROL**

Este Componente hace referencia a las políticas, procedimientos y controles en general que deben cumplir las oficinas judiciales para la detección y corrección de cualquier debilidad o desviación que se presente, así como prevenir y supervisar los riesgos que eventualmente podrían afectar la gestión de la Institución.

Entre las Normas vinculadas a este Componente, se incluyen las relacionadas con la regulación y gestión de activos, confiabilidad y oportunidad de los controles; documentación y registro, así como la adecuada y constante supervisión de la gestión pública; resultando vital su atención para el correcto quehacer institucional.

Acorde con lo señalado, la Norma 4.1 *-Actividades de Control*, establece:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.”*



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

Debido a la relevancia del tema, las propuestas de mejora que permitan perfeccionar los controles requeridos son de gran importancia para el desarrollo de este aspecto del Sistema de Control Interno Institucional.

Las oficinas del **Ámbito Administrativo**, en conjunto generaron **441 propuestas de mejora** vinculadas con el componente Actividades de Control, las cuales, dan respuesta a las cuatro Normas que sobre el particular se consultaron en el ejercicio 2023, a saber:

# de Norma	Nombre
4.1	Actividades de Control.
4.4.1	Documentación y Registro de la Gestión Institucional.
4.5.1.	Supervisión Constante.
4.5.2.	Gestión de proyectos.

Conforme al análisis de las propuestas dadas para este componente, se identificaron los siguientes aspectos de interés Institucional abordados: Probidad y Anticorrupción, Desarrollo y Optimización de Servicios y Procesos Judiciales, así como Transparencia y Rendición de Cuentas.

A continuación, se enlistan las propuestas de mejora conformes a las Normas vinculadas al Componente, Actividades de Control, de mayor relevancia.

**Tabla 5**  
**Propuestas de Mejora sugeridas por el Ámbito Administrativo**  
**en relación con las Actividades de Control**  
**Periodo 2023**

<b>Norma: 4.1 Actividades de Control</b>
<b>Aspecto de Interés Institucional: Probidad y Anticorrupción</b>
<p><b>Propuestas de mejora:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Continuar haciendo referencia a todo lo relacionado a conflictos de interés y sus acciones como consecuencias para que el personal de la oficina lo tenga presente y lo ponga en práctica.</li><li>✓ Incorporar dentro de la agenda de reuniones con el personal una actualización sobre conflictos de interés.</li><li>✓ Realizar discusiones constructivas y propuestas de mejora, con el Recurso Humano de la Oficina, sobre temas relacionados con los mecanismos y consecuencias asociadas a los conflictos de interés.</li></ul>



*Corte Suprema de Justicia*  
*Secretaría General*

- ✓ Promover espacios adecuados para que el personal pueda revelar los intereses privados que los puedan colocar en una situación potencial de conflicto de interés. (artículo 11, inc. C).
- ✓ Recordar al personal de la oficina la normativa vigente respecto a conflicto de interés, además, del protocolo existente para la atención de posibles casos.
- ✓ Realizar un seguimiento semestral para las actividades establecidas de conflictos de interés, de manera que el personal de oficina conozca las directrices institucionales sobre este particular.
- ✓ Al menos dos veces al año generar circular interna para recordar sobre las obligaciones y alcances de la normativa (artículo 11, inc. B).
- ✓ Promover la capacitación del personal por medio del curso virtual sobre Conflicto de Interés del Poder Judicial.
- ✓ Incluir dentro del proceso de inducción al personal de nuevo ingreso en la oficina, la aprobación del curso virtual de conflicto de intereses.
- ✓ Identificar conflictos de interés en la prestación del servicio, que puedan afectar la imagen del Poder Judicial, a efecto de aplicar medidas preventivas.

**Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Cada vez que se determina una desviación en el cumplimiento de las tareas asignadas, determinar si esta desviación puede evitarse mediante un nuevo control o la mejora de un control existente.
- ✓ Realizar un estudio de cargas de trabajo que permita equiparar la carga laboral entre las oficinas, a partir de ese estudio se pueden determinar los controles existentes y si estos deben mejorarse o eliminarse.
- ✓ Mantener los controles y registros en una carpeta, por puesto, además, deberán estar estandarizados según la herramienta (SACO), debe considerarse que para incluir un nuevo control debe solicitarse la inclusión a la Dirección Ejecutiva, de forma tal que no se pierda el objetivo de estandarizarlo a todas las Administraciones Regionales. (Aplica solo para la Administración Regional).
- ✓ Revisar los controles actuales y mejorarlos. Considerando agilizar los procesos y controles actuales y aprovechar al máximo los procesos.
- ✓ Realizar una revisión anual del inventario de controles de forma que se pueda mantener actualizado de acuerdo con la funcionalidad de estos en cada área de trabajo.
- ✓ Mantener los controles y registros actualizados. Se han implementado nuevos controles mensuales.
- ✓ Implementación de herramientas tecnológicas como Microsoft Planner y Power BI para consulta de estados en tiempo real.



*Corte Suprema de Justicia*  
*Secretaría General*

- ✓ Revisar los controles existentes, a fin de evitar duplicidades, eliminar los que no son necesarios y lograr su simplificación y automatización.
- ✓ Solicitar a la instancia correspondiente la modificación o eliminación de los controles cuestionados.

**Norma: 4.4.1. Documentación y Registro de la Gestión Institucional**

**Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Usar adecuadamente cada uno de los sistemas para documentar la información.
- ✓ Promover en el personal la importancia de la generación de minutas de reuniones para seguimiento de acuerdos.
- ✓ Confeccionar una circular interna, mediante la cual, se solicita a las oficinas realizar al menos un respaldo mensual en un disco o dispositivo electrónico externo, de la información que consideran como la más importante, previendo un ataque cibernético que no permita el uso de las computadoras institucionales y que esta puede ser consultada o accedida por medios electrónicos personales, siempre y cuando exista la autorización por parte de la instancia correspondiente que valide ese procedimiento.
- ✓ Continuar mejorando la implementación del SICE y conocer de todas sus bondades para una efectiva aplicación.
- ✓ Incrementar el uso de la nube para el manejo y respaldo de la información en la oficina.
- ✓ Asociar metas de evaluación del desempeño al cumplimiento de uso de los sistemas de archivo y control de la información.
- ✓ Establecer una periodicidad, preferiblemente mensual, para la garantizar el cumplimiento del registro apropiado de la información.
- ✓ Designar una persona responsable para garantizar el cumplimiento y registro de la información.
- ✓ Mantener la actualización de sistemas y realizar un análisis de los controles y evitar duplicar.
- ✓ Realizar un proceso de inducción a las personas de nuevo ingreso en cuanto a la gestión documental.

**Norma: 4.5.1 Supervisión Constante**

**Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Continuar con la revisión mediante la coordinación en la revisión de los indicadores de cuota, revisión de expediente, escritorio virtual y la Evaluación Desempeño.



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

- ✓ Dar cumplimiento a las actividades de control establecidas en la herramienta SACO (Aplica solo para la Administración Regional).
- ✓ Definir y dar seguimiento al cronograma de trabajo y al informe de labores (diarios, semanales y mensuales), se definen planes remediales ante el atraso en las tareas asignadas.
- ✓ En las reuniones internas se documenta a través de minutas aquellos acuerdos relacionados con las disposiciones que se deben cumplir como parte de la asignación de funciones.
- ✓ Establecer formalmente la periodicidad de las revisiones.
- ✓ Generar las acciones correctivas necesarias, a partir de la detección de inconsistencias o deficiencias que se evidencien por medio de los informes mensuales remitidos por cada colaborador que forma parte del equipo de trabajo.
- ✓ Mantener la entrega de los informes de labores de las personas servidoras del despacho, establecidos por la dinámica de teletrabajo.
- ✓ Mediante la evaluación del desempeño se supervisa y documenta el cumplimiento de las funciones asignadas al personal por parte de la Jefatura o persona responsable.

**Norma: 4.5.2- Gestión de proyectos**

**Aspecto de Interés Institucional: Transparencia y rendición de cuentas**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Crear un expediente digital para cada proyecto donde se archiven todas las diligencias relacionadas.
- ✓ Se sugiere llevar un control en Excel en donde se pueda brindar seguimiento a cada uno de los proyectos, realizar un diagrama de GANTT para tener mayor control de los datos, avances y que se refleje mediante gráficos el rendimiento de cada proyecto.
- ✓ Gestionar capacitación en Project para la persona encargada de proyectos, para contar con el uso de esa herramienta y así facilitar la gestión de proyectos.
- ✓ Mantener las reuniones de seguimiento semanal de los proyectos en ejecución, para valoración del avance y toma de decisiones oportunas.
- ✓ Respalidar la información de SIGA, confeccionar un control del presupuesto en la subpartida correspondiente al proyecto, a fin de rebajar el monto de las requisiciones y mantener el saldo real.
- ✓ Establecer un cronograma de cumplimiento de los proyectos a cargo de la Administración Regional y asignar por escrito las responsabilidades de cada uno de los participantes. (Aplica solo para la Administración Regional).
- ✓ Crear una base de datos con la descripción de los proyectos por ejecutar durante el año, que permita dar seguimiento en todas sus etapas.
- ✓ Realizar reuniones de seguimiento, que permitan verificar el cumplimiento de las acciones correspondientes.



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

- ✓ Crear un portafolio donde se incluya la información general y seguimiento de cada proyecto
- ✓ Seguimiento continuo al plan de compras, a los informes de ejecución presupuestaria que permita verificar los avances en cada proyecto formulado.

**Fuente: Oficina de Control Interno**

Según se observa en la tabla, el proceso PAI, también, permite implementar acciones orientadas a mejorar en temas como el registro adecuado y accesible de la información, supervisión constante y funcionalidad de los controles, los cuales son temas susceptibles de mejora constante ante el entorno cambiante en que se trabaja.

Seguidamente se analizan las propuestas que se presentan, afines con el Componente Sistemas de Información.

## **5- SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Las Normas de Control afines con los Sistemas de Información se dan en procura de establecer elementos y mecanismos idóneos para obtener, analizar, comunicar y conservar la información relativa a los diferentes aspectos de interés Institucional, bajo la premisa que los sistemas de información se pueden llevar de manera automatizada, manual o mixta. Su correcta aplicación proporciona la oportunidad y fluidez de información requerida para un adecuado servicio público.

Al respecto la Norma 5.1 -*Sistemas de información*, establece:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas.”*



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

Conforme a lo transcrito, el Componente Sistemas de Información, se basa en el conjunto de actividades realizadas para controlar, circular, almacenar y la posterior recuperación de la información producida o recibida, en el desarrollo de la gestión, con el fin de prevenir cualquier desvío, sustracción, mal uso o destrucción de datos importantes.

En línea con las Normas 5.4 -*Gestión Documental*, y 5.6.1 -*Confiabilidad*; acordes con el Componente analizado, las oficinas del Ámbito Administrativo en conjunto generaron **221 propuestas de mejora**.

Analizadas las propuestas de mejora, relacionadas con el Componente en estudio, los aspectos de interés Institucional, que se bordaron, son: el Desarrollo y optimización de servicios, así como, procesos judiciales.

Sobre el particular, seguidamente se detallan las propuestas de mejora más relevantes para el perfeccionamiento del Componente Sistemas de Información.

**Tabla 6**  
**Propuestas de Mejora sugeridas por el Ámbito Administrativo para las Normas asociadas al Componente Sistemas de Información**  
**Periodo 2023**

<b>Norma: 5.4 Gestión Documental</b>
<b>Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.</b>
<b>Propuestas de mejora:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Concientizar al personal colaborador sobre la necesidad e importancia de respaldar periódicamente la información que se produce y recibe.</li><li>✓ Continuar con la revisión y depuración del común. Enviar una circular para que cada puesto revise y gestione los documentos que ha dejado en el común.</li><li>✓ Elaborar y ejecutar un calendario de respaldo de la información en el disco duro de la oficina.</li><li>✓ En reuniones periódicas de la oficina, se reiterará que, se debe respaldar semanalmente la información generada fuera de los sistemas institucionales.</li></ul>



*Corte Suprema de Justicia*  
*Secretaría General*

- ✓ Evaluar los medios de respaldo secundarios (Unidades externas) en aspectos de funcionalidad como medida de refuerzo al proceso de custodia y control de la información.
- ✓ Buscar otras alternativas de almacenamiento diferentes a las ya existentes, tratando de maximizar los recursos disponibles.
- ✓ Generar un protocolo de la información que se genera o recibe por medio del correo electrónico y que sea de interés de la oficina.
- ✓ Continuar promoviendo en entre el personal el respaldo de la información sobre la gestión documental que llevan y actualizar de manera constante los sistemas.

**Norma: 5.6.1- Confiabilidad**

**Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Recordar al personal su obligación de utilizar claves privadas para el ingreso de la información en los sistemas.
- ✓ Realizar el flujo de información en sus diferentes etapas y sistemas, con la finalidad de encontrar puntos débiles o vulnerabilidades.
- ✓ Que la jefatura de manera mensual y en menor frecuencia establezca procesos de retroalimentación por medio de reuniones del personal de oficina y con la reiteración de las disposiciones institucionales para garantizar que la labor sea confiable, libre de errores, omisiones y modificaciones no autorizadas.
- ✓ Girar directrices para que el personal verifique la información que ingresan a los sistemas.
- ✓ Se realizan acciones para cuando se brinde información sea confiable, igualmente si tienen alguna duda se busque a un superior con la finalidad de dar información o se remita a la instancia correspondiente.
- ✓ Revisar con las personas encargadas de las diferentes actividades que se realizan, si consideran posible la implementación de mejoras en la confiabilidad de la información.



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

- ✓ Verificar el uso de las bitácoras dentro de los sistemas, que permitan dar seguimiento al registro de los cambios según los usuarios registrados; de presentarse alguna situación que no se registre en bitácora, informar a la Dirección de Tecnología de la Información.
- ✓ Recordar al personal su obligación en mantener la información actualizada, confiable y acorde a las labores que se realizan.

**Fuente: Oficina de Control Interno**

En relación con los datos de la presente tabla, es importante observar como el PAI permite fortalecer lo relativo al resguardo y manejo discreto de la información sensible, ofrecer información eficiente y eficaz, con la finalidad de apoyar el proceso de toma de decisiones bien informadas.

A continuación, se analizan las propuestas de mejora con mayor impacto sobre el Componente Funcional, Seguimiento del SCI.

## **6- SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

En relación con este Componente la normativa requiere que el Jерarca, Titular Subordinado y los funcionarios, en su labor cotidiana observen el funcionamiento del SCI, con el objeto de precisar desviaciones en su efectividad y solicitar su corrección oportuna.

Sobre este particular, la Norma 6.3.2 -Autoevaluación periódica del SCI, indica lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer la realización, por lo menos una vez al año, de una autoevaluación del SCI, que permita identificar oportunidades de mejora del sistema, así como detectar cualquier desvío que aleje a la institución del cumplimiento de sus objetivos.”*

Con base en esta norma, las actividades institucionales deben ser objeto de monitoreo constante mediante la aplicación de controles previos, concomitantes y posteriores, a fin de guiar las operaciones y conocer oportunamente el grado de efectividad de su desempeño. Lo anterior permitirá identificar eventuales desviaciones u oportunidades de mejora para emprender medidas en el momento propicio.



**Corte Suprema de Justicia**  
**Secretaría General**

Las oficinas del **Ámbito Administrativo**, en conjunto generaron **441 propuestas de mejora** vinculadas con el Componente Funcional, Seguimiento del SCI, las cuales dan respuesta a las Normas consultadas al respecto, a saber:

# de Norma	Nombre
6.1	Seguimiento del SCI.
6.3.1	<i>Seguimiento Continuo del SCI.</i>
6.3.2	<i>Autoevaluación Periódica del SCI.</i>
6.4	<i>Acciones para el fortalecimiento del SCI.</i>

El análisis de las propuestas aportadas identifica que los aspectos de interés Institucional prioritarios en el abordaje del tema, procuran mejorar: el Desarrollo, optimización de servicios y procesos judiciales, así como, la Capacitación y la Gestión estratégica institucional.

Seguidamente, se detallan las principales propuestas de mejora que se orientaron a atender este Componente Funcional:

**Tabla 7**  
**Propuestas de Mejora sugeridas por el Ámbito Administrativo**  
**en relación con el Seguimiento al SCI**  
**Periodo 2023.**

<b>Norma: 6.1 Seguimiento del SCI</b>
<b>Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales</b>
<b>Propuestas de mejora:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mejorar la ejecución de las directrices emitidas por los distintos órganos de control.</li><li>✓ Definir espacios con las y los coordinadores y personas responsables de los procesos para el seguimiento de los hallazgos y documentarlos.</li><li>✓ Llevar un registro de las recomendaciones con su respectivo control de estado.</li><li>✓ Reiterar a las personas Coordinadoras, la obligación de dar seguimiento a las recomendaciones dadas por los órganos de control y otras dependencias.</li><li>✓ Definir espacios con las y los coordinadores y personas responsables de los procesos para</li></ul>



*Corte Suprema de Justicia*  
*Secretaría General*

el seguimiento de los hallazgos y documentarlos.

- ✓ Cuando se reciba un informe designar un responsable para darle seguimiento a las recomendaciones dadas por los órganos de control y otras dependencias.
- ✓ Generar un registro en el cual se incluyan las recomendaciones giradas por dependencias externas para favorecer su seguimiento y cumplimiento.
- ✓ La persona Administradora Regional y la persona Coordinadora de Área darán seguimiento a las recomendaciones dadas por los órganos de control y otras dependencias; se valorará delegar lo correspondiente al personal colaborador de la oficina, según las labores que ejecutan. (Aplica para la Administración Regional).
- ✓ Velar porque el personal de la oficina conozca y cumpla las disposiciones de planificación, control interno, auditoría, etc. Informarlo en los espacios de reunión de oficina, o mediante correo donde conste la comunicación de las directrices.

**Norma: 6.3.1 Seguimiento Continuo del SCI**

**Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Comunicar al equipo de riesgo, a inicio de año, la calendarización de reuniones para seguimiento PAI y SEVRI con el fin de programar las agendas de manera oportuna.
- ✓ Establecer responsables para ingresar las acciones de avance en el seguimiento del Proceso de Autoevaluación PAI y SEVRI de manera bimensual.
- ✓ Continuar incluyendo en los Sistemas del PAI y SEVRI los seguimientos correspondientes al período vigente, así como documentar las reuniones o minutas que se realicen en torno al tema, nivel de avance, cumplimiento y tareas pendientes.
- ✓ Analizar que en el momento de que alguna persona integrante del equipo de trabajo para SEVRI y PAI se traslade a otra oficina, sustituirla y hacer del conocimiento las actas a la nueva persona integrante.
- ✓ Realizar reuniones periódicas para atender de forma prioritaria aquellos riesgos o situaciones que se presente en el quehacer diario de la oficina.



*Corte Suprema de Justicia*  
*Secretaría General*

- ✓ Establecer un cronograma para realizar el seguimiento del Proceso de Autoevaluación PAI y SEVRI de manera bimensual.
- ✓ Solicitar al Equipo de Riesgos que continúe trabajando en la atención del SEVRI y demás herramientas administrativas, para una gestión cada vez mejor.

**Aspecto de Interés Institucional: Capacitación**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Instar a las personas servidoras judiciales de recibir capacitación sobre los sistemas PAI y SEVRI con el objeto de que cuenten con el conocimiento de estas herramientas.

**Norma: 6.3.2 Autoevaluación Periódica del SCI.**

**Aspecto de Interés Institucional: Gestión estratégica institucional**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ En los Planes Anuales Operativos se incorporan aquellas acciones que se encuentran asociadas a los resultados del Proceso de Autoevaluación Institucional, así como lo correspondiente a las oportunidades de mejora.
- ✓ Establecer un cronograma con el Equipo de Mejora y Supervisión para dar seguimiento a los resultados del Proceso de Autoevaluación y tomarlos en consideración en la elaboración de los Planes Anuales Operativos.
- ✓ Evaluar las propuestas de mejora generadas de los resultados del PAI para la elaboración del PAO.
- ✓ Mantener reuniones periódicas para la revisión de las propuestas de mejora y hallazgos relacionados con el PAO
- ✓ Priorizar aquellas propuestas de mejora que permitirán minimizar los riesgos que generan mayor impacto en la ejecución de las labores sustanciales de la Oficina.
- ✓ Realizar reuniones periódicas (al menos cada dos meses) para analizar el cumplimiento del PAI.
- ✓ Revisar y analizar periódicamente los insumos aportados por el PAI de la Oficina, en conjunto con el Recurso Humano de la misma, mediante reuniones administrativas, con el fin de favorecer la construcción e implementación del PAO.
- ✓ Priorizar las propuestas de mejora que se estiman necesarias incluir en el Plan Anual Operativo.

**Norma: 6.4. Acciones para el fortalecimiento del SCI**



**Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales**

**Propuestas de mejora:**

- ✓ Mediante los procesos de SEVRI-PAI se analizan las acciones preventivas o correctivas que permiten mejorar estos procesos y disminuir los errores, lo cual, se documenta a través de las diferentes minutas que se realizan.
- ✓ Documentar las acciones que se realizan cuando se detectan errores e irregularidades, que es la esencia del componente de Seguimiento.
- ✓ La jefatura y las coordinaciones deberán ajustar en conjunto con los equipos de trabajo los procedimientos cuando se identifican desviaciones, opciones de mejora, cambios a partir de nuevas legislaciones o directrices etc., se define el nuevo accionar y se actualizan los manuales de procedimientos según corresponda.
- ✓ Cuando se detectan deficiencias o desviaciones en la gestión o en el SCI, se activará las alarmas en el sistema SEVRI, se comunicará vía correo electrónico al equipo de riesgo y se incluye como tema de agenda en reunión periódica.
- ✓ Dar seguimiento a la corrección de errores en caso de detectarse, documentar las acciones a seguir.
- ✓ Favorecer espacios de retroalimentación entre el Recurso Humano de la Oficina, mediante reuniones administrativas, que permita la implementación de acciones preventivas y correctivas de la gestión o SCI.
- ✓ Hacer una revisión periódica de los lineamientos institucionales y departamentales, con el fin de minimizar las deficiencias o desviaciones del SCI.

**Fuente: Oficina de Control Interno**

Las propuestas de mejora incluidas en la tabla, contemplan aquellas actividades que permiten un eficiente funcionamiento institucional mediante las herramientas administrativas PAI, PAO y SEVRI, útiles para encontrar aspectos por mejorar, definir metas y objetivos que permitan alcanzarlo y establecer acciones para prevenir los riesgos relacionados y que impedirían alcanzar esos objetivos, todo para una gestión administrativa oportuna y eficiente, que permita cumplir con el propósito institucional de ofrecer justicia pronta y de calidad.

Luego de analizar la distribución de propuestas de mejora por Componente, se aprecia que el tema de capacitación resulta común en todos los casos, y en este sentido, un análisis del nivel de madurez del Sistema de Control Interno, también se identificó la importancia de que el personal esté capacitado en este tema, de ahí que el Consejo Superior en la sesión 45-2023 del 30 de mayo de 2023, artículo LXXII, acordó como requisito para acceder a puestos de



*Corte Suprema de Justicia*  
*Secretaría General*

jefatura tener conocimientos en Control Interno; así como actualizar los conceptos cada cinco años mediante los cursos establecidos sobre el tema. Al respecto, se estima importante que todo el personal de reciente ingreso al Ámbito Administrativo matricule los cursos virtuales de Control Interno y Valoración del Riesgo.

### **III- CONCLUSIONES**

Del análisis realizado, sobre el Proceso de Autoevaluación Institucional, formulado por las diferentes oficinas del Ámbito Administrativo, para el periodo 2023, se alcanzan las siguientes conclusiones.

3.1- Para el presente periodo, 109 oficinas del Ámbito Administrativo atendieron el ejercicio PAI utilizando la herramienta automatizada, para una participación del 100% del programa.

3.2- En la formulación del PAI-2023, las oficinas del Ámbito Administrativo en conjunto formularon un total de **2247 propuestas de mejora**, vinculadas a los cinco Componentes Funcionales del Sistema de Control Interno (SCI), cifra que evidencia un alto compromiso por la mejora continua del programa, para la correcta y segura gestión en el cumplimiento de las atribuciones y competencias encomendadas, bajo un enfoque preventivo utilizando lo establecido en el Sistema de Control Interno.

3.3- En relación con la atención de las Normas de Control Interno de carácter general, orientadas a garantizar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos institucionales, se incluyeron propuestas de mejora dirigidas a programar evaluaciones del servicio para diagnosticar el estado actual y establecer acciones de mejora, capacitación del personal, refuerzo de áreas de trabajo para fortalecer el servicio que se brinda, controlar mediante el SICE (Sistema Institucional de Correspondencia Electrónica) las gestiones recibidas y dar seguimiento, con el objeto de coadyuvar en utilizar los recursos de manera óptima para el logro de los objetivos.

3.4- Relativo al Componente, Ambiente de Control, se presentaron propuestas dirigidas a mejorar el entorno laboral, procurar espacios de trabajo seguros; asignación adecuada de responsabilidades, integrar un equipo de mejora del ambiente laboral, actitudes congruentes con la integridad y valores éticos, actividades que fortalezcan el trabajo en equipo, promover el aprendizaje y capacitación continua, permitiendo generar un ambiente de trabajo que



***Corte Suprema de Justicia***  
***Secretaría General***

contribuye con la prestación oportuna del servicio y la realización eficiente de las operaciones, como resultado de atender adecuadamente el Sistema de Control Interno.

3.5- De las propuestas de mejora aportadas respecto del Componente, Valoración del Riesgo, se concluye que propician la participación del personal en los Equipos de Gestión del Riesgo, funcionalidad de las acciones establecidas para minimizar los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos, la capacitación sobre la metodología del SEVRI, dar seguimiento al tema en reuniones periódicas, ejecución de las acciones y planes de trabajo para la consecución de objetivos institucionales; esto para conocer y abordar los riesgos a través del SEVRI, procurando prevenir su materialización.

3.6- Relacionado al Componente, Actividades de Control, se observa que las propuestas formuladas hacen referencia a inventariar los controles, estudio que permitan equiparar la carga laboral, la supervisión periódica, identificar y prevenir el conflicto de intereses, garantizar el cumplimiento y registro de la información, verificar los avances en cada proyecto formulado, respaldo de la gestión realizada; así como, modificar o eliminar los controles deficientes, lo anterior para que las oficinas, dispongan de controles actualizados y eficientes, que permitan detectar y corregir cualquier desviación, debilidad o abuso que se presente.

3.7- Las propuestas de mejora aportadas en respuesta a las preguntas sobre los Sistemas de Información, buscan revisar la funcionalidad de los sistemas existentes, necesidad e importancia de respaldar periódicamente la información que se produce y recibe, procesos de retroalimentación por medio de reuniones con el personal, gestionar la implementación de mejoras para la confiabilidad de la información, fomentar la seguridad de la información; bajo el enfoque en la mejora constante de los procedimientos y prevenir cualquier acceso irregular o mal uso de los sistemas.

3.8- Sobre el Componente Funcional, Seguimiento del SCI, en alto porcentaje las propuestas de mejora están dirigidas a adoptar acciones periódicas y permanentes de seguimiento sobre la corrección de errores en caso de detectarse, supervisar la implementación de las recomendaciones dadas por los órganos de control; seguimiento oportuno a la metodología del PAI como del SEVRI, para fortalecer el SCI, procurando aumentar la eficiencia institucional.



***Corte Suprema de Justicia***  
***Secretaría General***

3.9- En general, el análisis identificó que las acciones propuestas por las oficinas del Ámbito Administrativo están alineadas con la planificación estratégica institucional, por lo cual resultan acorde con el propósito de este ejercicio de control interno, para desarrollar y fortalecer la institución, y lograr ofrecer una justicia pronta, cumplida y de calidad.

**IV- RECOMENDACIONES**

Con base en los datos analizados, se brindan las siguientes recomendaciones dirigidas a fortalecer el Proceso de Autoevaluación Institucional, el Sistema de Control Interno en general y fomentar la mejora continua en la gestión del Ámbito Administrativo.

**A las Jefaturas de Oficina del Ámbito Administrativo:**

4.1- Se recomienda mantener en funcionamiento el Sistema de Control Interno, enfocado en continuar mejorando los procedimientos diseñados para facilitar el ejercicio de la función jurisdiccional, con la prestación de servicios adecuados, oportunos, eficiencia y de calidad con transparencia, bajo un enfoque de mejora continua e innovación para maximizar los recursos disponibles.

4.2- Fomentar el intercambio de ideas y propuestas de mejora, que permitan unificar los esfuerzos del programa, para alinear sinergias entre las diferentes entidades que lo componen, de forma que se puedan alcanzar en conjunto mayores y mejores aportes, enriqueciendo la gestión del Ámbito Administrativo, utilizando el Proceso de Autoevaluación Institucional como herramienta útil que coadyuva a mejorar el servicio encomendado.

4.3- Se recomienda que emitan instrucciones a lo interno de cada dependencia administrativa, para que se desarrollen las acciones que permitan concretar las propuestas de mejora formuladas en el PAI-2023, recordando la importancia de que se registre en forma bimensual los avances en las plantillas respectivas del sistema automatizado, hasta octubre de 2023, en tanto luego de esta fecha inicia la formulación del ejercicio para el 2024.

4.4- Instar a todo el personal a estar atentos ante la posibilidad de identificar y comunicar las desviaciones, oportunidades de mejora o nuevos riesgos por atender, con la finalidad de gestionar lo pertinente para preservar y perfeccionar el servicio encomendado.



***Corte Suprema de Justicia***  
***Secretaría General***

4.5- En línea con el acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión 45-23, celebrada el 30 de mayo del 2023, artículo LXXII, en lo referente a la importancia de que el personal esté capacitado en Control Interno y Gestión del Riesgo; se recomienda, que soliciten al personal de reciente ingreso, matricular ambos cursos virtuales.

En línea con el citado acuerdo, igualmente, deberán matricular ambos cursos virtuales, todas aquellas personas que lo recibieron hace más de 5 años y ahora requieren actualizar los conceptos en el tema para un adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno de las oficinas donde laboran.

**A la Contraloría de Servicios:**

4.6- Se recomienda que como parte de las visitas y análisis que realiza en las diferentes oficinas, continúe verificando que se da seguimiento al PAI para concretar las propuestas de mejora ahí formuladas; igualmente, se estima importante, retroalimentar estas oficinas, con propuestas de mejora no contempladas y que fueron de beneficio en dependencias homólogas para resolver problemas similares a los tratados en la visita.”

-0-

En sesión N° 61-2022 celebrada el 21 de julio del 2022, artículo LX, se tuvo por presentado el oficio N° 309-CI-2022 del 12 de julio de 2022, suscrito por el máster Hugo Hernández Alfaro y la licenciada Indira Alfaro Castillo, por su orden, Jefe y Profesional de la Oficina de Control Interno, en que remitieron el informe final del Proceso de Autoevaluación Institucional (PAI) del 2022, desarrollado para el Ámbito Administrativo.

Luego, en sesión N° 45-2023 celebrada el 30 de mayo de 2023, artículo LXXII, se tuvo por recibido el informe presentado por el licenciado Juan Carlos Brenes Azofeifa, Jefe interino de la Oficina de Control Interno, mediante el oficio N° 308-CI-2023 del 19 de mayo 2023, sobre los resultados más significativos del análisis de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional para el periodo 2023.

**Se acordó:** 1.) Tener por presentado el oficio N°323-CI-2023 del 30 de junio 2023, suscrito por el licenciado Juan Carlos Brenes Azofeifa y la licenciada July Brenes Corella, por su orden, Jefe y Profesional de la Oficina de Control Interno, en que remitieron el informe final del Proceso de Autoevaluación Institucional (PAI) del 2023, desarrollado para el Ámbito Administrativo. 2.) Acoger las recomendaciones señaladas, en consecuencia: a.) Deberán las Oficinas Administrativas: a.1) Mantener en funcionamiento el Sistema de Control Interno, enfocado en continuar mejorando



*Corte Suprema de Justicia*  
*Secretaría General*

los procedimientos diseñados para facilitar el ejercicio de la función jurisdiccional, con la prestación de servicios adecuados, oportunos, eficiencia y de calidad con transparencia, bajo un enfoque de mejora continua e innovación para maximizar los recursos disponibles. **a.2)** Fomentar el intercambio de ideas y propuestas de mejora, que permitan unificar los esfuerzos del programa, para alinear sinergias entre las diferentes entidades que lo componen, de forma que se puedan alcanzar en conjunto mayores y mejores aportes, enriqueciendo la gestión del Ámbito Administrativo, utilizando el Proceso de Autoevaluación Institucional como herramienta útil que coadyuva a mejorar el servicio encomendado. **a.3)** Emitir instrucciones a lo interno de cada dependencia administrativa, para que se desarrollen las acciones que permitan concretar las propuestas de mejora formuladas en el PAI-2023, recordando la importancia de que se registre en forma bimensual los avances en las plantillas respectivas del sistema automatizado, hasta octubre de 2023, en tanto luego de esta fecha inicia la formulación del ejercicio para el 2024. **a.4)** Instar a todo el personal a estar anuentes ante la posibilidad de identificar y comunicar las desviaciones, oportunidades de mejora o nuevos riesgos por atender, con la finalidad de gestionar lo pertinente para preservar y perfeccionar el servicio encomendado. **a.5)** En línea con el acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión 45-23, celebrada el 30 de mayo del 2023, artículo LXXII, en lo referente a la importancia de que el personal esté capacitado en Control Interno y Gestión del Riesgo; se recomienda, que soliciten al personal de reciente ingreso, matricular ambos cursos virtuales. En línea con el citado acuerdo, igualmente, deberán matricular ambos cursos virtuales, todas aquellas personas que lo recibieron hace más de 5 años y ahora requieren actualizar los conceptos en el tema para un adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno de las oficinas donde laboran. **b)** Deberá la Contraloría de Servicios: como parte de las visitas y análisis que realiza en las diferentes oficinas, continúe verificando que se da seguimiento al PAI para concretar las propuestas de mejora ahí formuladas; igualmente, se estima importante, retroalimentar estas oficinas, con propuestas de mejora no contempladas y que fueron de beneficio en dependencias homólogas para resolver problemas similares a los tratados en la visita. **Se declara acuerdo firme.**”

**Atentamente,**

**Kenneth Aguilar Hernández**  
**Prosecretario General**  
**Secretaría General de la Corte**



*Corte Suprema de Justicia*  
*Secretaría General*

Cc:

Contraloría de Servicios  
Encargado de Circulares de la Secretaría General de la Corte  
Diligencias / Refs: (7008-2023)  
kmoralesr