



**Corte Suprema de Justicia
Secretaría General**

**San José, 16 de noviembre de 2020
N° 10705-2020
Al contestar refiérase a este # de oficio**

**Señor
M.Sc. Hugo Hernández Alfaro, 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° **103-2020** celebrada el **27 de octubre de 2020**, que literalmente dice:

“ARTÍCULO XLVII

DOCUMENTO N° 11902-2020

El máster Hugo Hernández Alfaro y el licenciado Hermes Zamora Atencio, por su orden Jefe y Profesional de la Oficina de Control Interno, mediante oficio N° 186-CI-2020 del 16 de octubre de 2020, comunicaron lo siguiente:

“Mediante el presente oficio se rinde el informe anual de resultados sobre el proceso de elaboración del SEVRI, período 2020, a cargo de la Oficina de Control Interno. En dicho proceso participan todas las oficinas y despachos judiciales en acatamiento a la normativa establecida en materia de Control Interno con la finalidad, entre otras, de administrar adecuadamente los riesgos relevantes que puedan impedir o dificultar el logro de la planificación establecida y procurar, de esta manera, dar cumplimiento a la misión institucional de brindar una justicia pronta, cumplida y de calidad.

I) Generalidades del proceso de valoración de riesgos

En medio de la emergencia sanitaria que atraviesa el país y el mundo entero con motivo de la pandemia ocasionada por la Covid-19, el proceso de valoración de riesgos 2020 en el Poder Judicial se prorrogó dos meses (a junio) con respecto a la fecha de entrega establecida institucionalmente (abril). No obstante, ese tiempo fue aprovechado para realizar una fase previa de validación de riesgos por parte de la Oficina de Control Interno; mejorando y ajustando la técnica de identificación de riesgos, tal como se detalla en el aparte II del presente informe.

Para el período 2020 se trabajó y coordinó con diferentes instancias de la Institución para **personalizar** los riesgos que serían valorados, procurando aprovechar la experticia y el conocimiento que el personal de cada despacho u oficina posee de su realidad; así como buscar mayor cercanía con ellos para brindarles un mejor asesoramiento en la búsqueda de resultados e información aún más valiosa de este proceso institucional.

Es importante indicar que, a lo largo de los años y mediante capacitaciones brindadas por la Oficina de Control Interno sobre la metodología del Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional (SEVRI) y la normativa asociada, se fueron conformando equipos de riesgos en cada oficina o despacho judicial como parte de la



Corte Suprema de Justicia Secretaría General

estrategia para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Control Interno; siendo relevante e imprescindible la participación del titular subordinado (mandos de jefatura) como parte de estos equipos de trabajo.

Durante la ejecución del proceso del SEVRI 2020, la Oficina de Control Interno hizo un enorme esfuerzo por ofrecer una mayor apertura a las distintas oficinas judiciales según el ámbito al que pertenecen; aún cuando básicamente solo una persona es quien atiende todos los requerimientos a nivel institucional. Dicha apertura se enmarcó dentro del rol asesor en esta materia, propiciando aumentar el nivel de madurez en la gestión integral de riesgos dentro de un ambiente consensuado de aquellos posibles riesgos relevantes debidamente personalizados.

Parte importante de acrecentar el nivel de madurez en materia de riesgos está constituida por el **proceso de seguimiento al SEVRI** según corresponda; que cada oficina o despacho judicial e inclusive a nivel de ámbito, pueda informar y cuantificar el grado de avance en la administración de los riesgos desde el estado en un momento inicial a otro posterior en el tiempo. Es imprescindible medir esa evolución y la efectividad de las medidas que se hayan establecido en función de los riesgos valorados por cada despacho, con la finalidad de alertar o gestionar lo que corresponda ante el Consejo Superior o la Corte Plena; o bien para la toma de decisiones propias a lo interno de sus mismas oficinas.

Al respecto la Ley General de Control Interno, **artículo 17 “Seguimiento del sistema de control interno”**, párrafo primero, establece que:

“Entiéndase por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo, para asegurar que los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud”.

De igual forma, la **norma 6.1 “Seguimiento del SCI”** (Sistema de Control Interno) del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público en lo que interesa señala lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades **permanentes y periódicas de seguimiento** para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo...”* (El formato subrayado y la negrita no pertenecen al original)

Por su parte, la **norma 6.3.1 “Seguimiento continuo del SCI”** establece que:

“Los funcionarios en el curso de labor cotidiana, deben observar el funcionamiento del SCI, con el fin de determinar desviaciones en su efectividad, e informarlas oportunamente a las instancias correspondientes”

De ahí la importancia y relevancia que la actividad del seguimiento conlleva para el proceso de valoración de riesgos institucional (SEVRI) como parte del Sistema Control Interno de la organización.

II) Fase previa de validación de riesgos

Para el presente período 2020, la Oficina de Control Interno introdujo una fase



Corte Suprema de Justicia Secretaría General

previa de validación de riesgos a nivel institucional, buscando mejorar la calidad de la información resultante de la gestión de riesgos que debe realizar cada oficina y despacho judicial; así como orientar mejor los esfuerzos del personal involucrado en elaborar la documentación del Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional (SEVRI).

Lo anterior en observancia de la **norma general 1.9 “Vinculación del Sistema de Control Interno con la calidad”** del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) que trata sobre la promoción del compromiso institucional con la calidad y de apoyarse en el Sistema de Control Interno para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización con base en un enfoque de mejoramiento continuo.

De igual forma, la introducción de una fase previa de validación de riesgos se consideró muy valiosa al ser congruente con lo establecido en el **artículo 14 “Valoración del Riesgo”** de la Ley General de Control Interno, **inciso “a”**, que refiere al deber de identificar y analizar los **riesgos relevantes**. Además, dicha fase previa de validación de riesgos, tuvo el objetivo de prevenir que se generara información de poca o ninguna utilidad, por estar mal planteados los riesgos desde el mismo inicio del proceso.

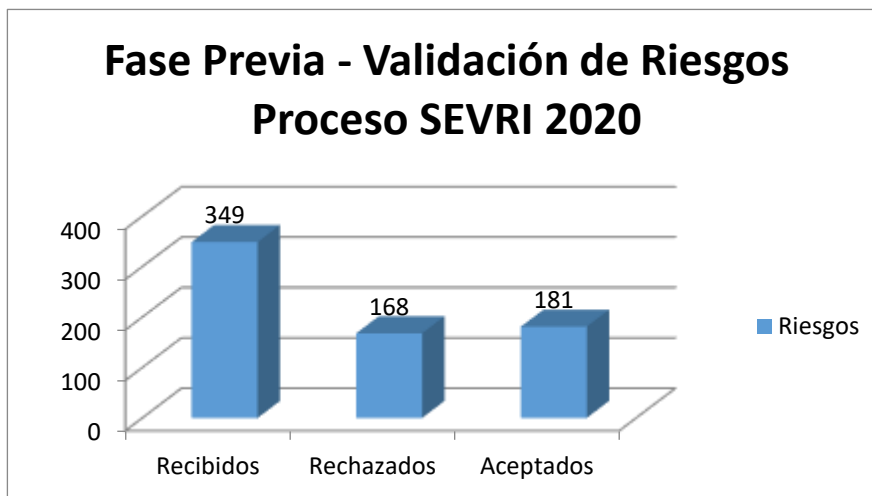
Para llevar a cabo esta fase previa de validación de riesgos, la Oficina de Control Interno solicitó a nivel institucional que se suministrara una determinada cantidad de posibles riesgos que estarían siendo considerados para la elaboración del SEVRI, período 2020. Algunas de las instancias involucradas en esta fase se citan a continuación:

- Sala Primera	- Fiscalía General
- Sala Segunda	- Organismo de Investigación Judicial
- Sala Tercera	- Defensa Pública
- Sala Constitucional	- Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional (Para todo el ámbito jurisdiccional)
- CONAMAJ	- Inspección Judicial
- Dirección Nal. de Justicia Restaurativa	- Presidencia de la Corte
- Contraloría de Servicios	- Dirección Ejecutiva
- Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales	- Dirección de Planificación
- Dirección de Tecnología de Información	- Dirección de Gestión Humana
- Auditoría Judicial	- Escuela Judicial
- Centro de Gestión de Calidad (CEGECA)	- Secretaría Técnica de Ética y Valores
- Secretaría Técnica de Género	- Archivo Judicial
- Registro Judicial	- Depto. de Proveduría
- Administraciones Regionales	- Depto. Financiero Contable
- Prensa y Comunicación Organizacional	- Biblioteca Judicial
- Depto. Servicios Generales	- Depto. Trabajo Social y Psicología



Posteriormente se procedió con el análisis de toda la información recibida que requirió revisar, corregir, recomendar y efectuar la devolución respectiva de la documentación analizada a cada una de las dependencias involucradas.

La síntesis del análisis de la información recabada en esta fase previa de validación de riesgos, se muestra en el siguiente gráfico:



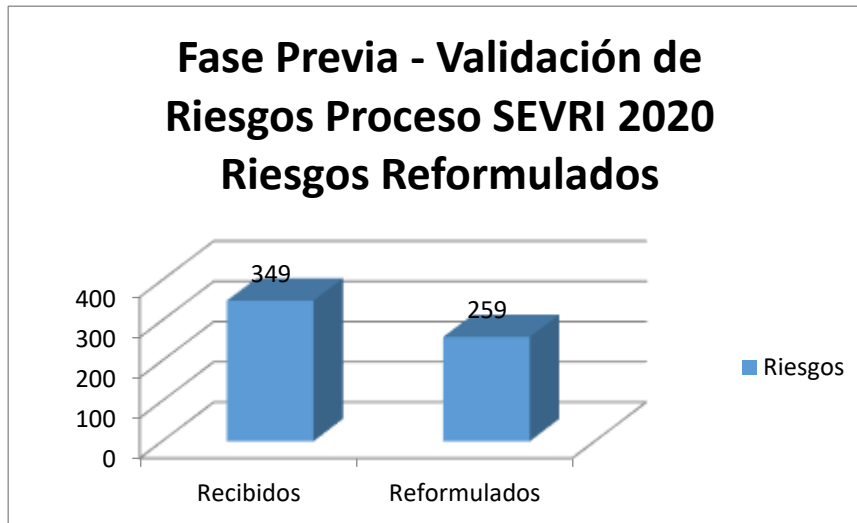
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados.

Como se puede apreciar en el gráfico precedente, se recibieron un total de 349 posibles riesgos de parte de las oficinas y despachos judiciales mencionados; cuyo análisis produjo los siguientes resultados:

- **168 riesgos rechazados:** esto representa un 48,14% de la totalidad de los posibles riesgos recibidos. La causa principal del rechazo obedeció a que la información aportada no constituyó realmente un riesgo, de acuerdo con la definición de riesgo establecida en la normativa de Control Interno. No obstante, en algunos casos, el dato aportado fue reformulado para sugerir un riesgo relevante y así poder validarlo.

- **181 riesgos aceptados:** esto representa el 51,86% de la totalidad de los posibles riesgos recibidos. Sin embargo, aún cuando la información suministrada se pudo concebir como un riesgo; en muchos de estos casos fue necesario reformular el riesgo para adaptarlo a la forma correcta o adecuada de establecerlo.

Tal como se indicó en la explicación de los riesgos rechazados y aceptados, no siempre la información suministrada satisfizo la identificación y redacción de un riesgo; sin embargo se aprovechó el insumo aportado para reformularlo como riesgos relevantes y darles una adecuada redacción y validación. El resultado de ese afinamiento se muestra en el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados.

Tal como se puede apreciar en el gráfico anterior, 259 riesgos fueron reformulados; lo cual representa casi el 75% de la totalidad de los posibles riesgos que fueron aportados.

El valor agregado de esta fase previa de validación de riesgos por parte de la Oficina de Control Interno al Proceso del SEVRI 2020, precisamente, se evidencia en la revisión y corrección de la información aportada por las oficinas y despachos judiciales; fortaleciendo el Sistema de Control Interno institucional, mejorando el enfoque de la visión de riesgos y brindando la asesoría adecuada en este tema de relevancia para el Poder Judicial.

Es importante indicar la gran colaboración aportada por cada una de las dependencias mencionadas en la lista citada con anterioridad; ya que para mejorar el proceso de valoración de riesgos institucional ese apoyo es requerido junto con la asesoría y recomendaciones que formule la Oficina de Control Interno.

Como parte del análisis de la información durante la fase previa de validación de riesgos, se observaron debilidades en lo concerniente a la correcta identificación y formulación de los riesgos; por lo cual se considera conveniente seguir fortaleciendo las competencias del personal judicial en materia de Control Interno; con el fin de mantener y perfeccionar la gestión de riesgos institucional.

Al respecto, la Ley General de Control Interno en el **artículo 10 - “Responsabilidad por el Sistema de Control Interno”** establece lo siguiente:

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”. (El formato subrayado no pertenece al original)

De igual forma la norma **general 1.4 “Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI” (Sistema de Control Interno)**, del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en el **párrafo primero** indica lo siguiente:



Corte Suprema de Justicia **Secretaría General**

“La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es **inherente al jerarca y a los titulares subordinados en el ámbito de sus competencias**” (El formato subrayado y la negrita no pertenecen al original)

En razón de lo expuesto en este aparte y la normativa citada se considera conveniente seguir fortaleciendo las competencias de todo el personal judicial en materia de Control Interno a través de la capacitación permanente, tomando en cuenta las medidas sanitarias y los lineamientos establecidos por las autoridades del Ministerio de Salud y la Administración Superior del Poder Judicial ante la situación sanitaria que se atraviesa con la pandemia causada por la Covid-19.

III) Riesgos Estratégicos

Tomando como base la información registrada en la herramienta automatizada del SEVRI, por aquellos despachos u oficinas judiciales que a la fecha la están utilizando, se procedió a identificar los principales riesgos estratégicos y las medidas de administración que procuran implementar para una adecuada gestión de los mismos. **Estos riesgos estratégicos fueron identificados a partir de los objetivos estratégicos establecidos en los planes anuales operativos de cada despacho, de acuerdo con el contenido del Plan Estratégico Institucional.** A continuación se presenta un resumen de dicha información:

A. Ámbito Jurisdiccional

Los despachos judiciales tomados en cuenta para este análisis, en este ámbito, corresponden a los del I Circuito Judicial de Alajuela, Tercer Circuito Judicial de Alajuela (San Ramón), Tribunales de Santa Cruz y los Tribunales de Golfito; quienes actualmente utilizan el sistema automatizado del SEVRI como se indicó en el párrafo precedente.

Los principales **riesgos estratégicos** y sus respectivas medidas de administración generales; ya sean preventivas o de mitigación, se detallan en el siguiente cuadro:

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Extravío de evidencias	<ul style="list-style-type: none">- Respaldar la prueba y devolver los originales (materia civil).- Realizar inventarios periódicos de las evidencias en custodia.- Establecer protocolos para la recepción y entrega o devolución de evidencias.- Capacitar al personal y verificar el correcto manejo de la cadena de custodia de evidencias.- Solicitar al archivo judicial la depuración de ubicaciones para expedientes, con evidencia en ese lugar.- Establecer un nuevo control para registrar las evidencias que se trasladan a áreas externas de manera provisional y que nuevamente regresan al despacho, donde se incluya la firma y cédula de quien la ha solicitado.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Retraso judicial (Retraso en la tramitación)	<ul style="list-style-type: none">- Diseñar y elaborar estrategias para atender los expedientes donde se han suspendido señalamientos.- Revisar periódicamente las diligencias judiciales registradas en la Agenda Cronos.- Coordinar con el Centro de Conciliaciones toda la colaboración posible.- Señalar audiencias de conciliación masivas.- Informar inmediatamente a las oficinas de informática respectivas, cualquier interrupción o problema de funcionamiento de los sistemas informatizados.- Elaborar roles de trabajo para la revisión periódica de los expedientes con mayor antigüedad del circulante activo y darles prioridad.- Solicitar al Colegio de Abogados capacitación para abogados y abogadas sobre el uso del sistema de Gestión en Línea.- Revisar diariamente los buzones de personal técnico judicial en el sistema del Escritorio Virtual y solicitar informes periódicos del estado de los escritorios.
Suspensión de audiencias	<ul style="list-style-type: none">- Uso de herramientas tecnológicas que posibilitan la realización de la diligencia judicial y la elaboración de protocolos para dicho propósito.- Coordinar con las personas facilitadoras judiciales un espacio físico comunal para realizar las audiencias señaladas en el domicilio.- Priorizar la reprogramación de las audiencias suspendidas, especialmente por el Covid-19.- Coordinar con los Consejos de Administración, las Administraciones Regionales o los mismos despachos, las alternativas de solución para el uso de las salas o espacios físicos que no estén siendo utilizados.- Enviar recordatorios del señalamiento a las partes de los procesos, utilizando los medios tecnológicos disponibles, con la debida anticipación.- Coordinar con las sedes del Colegio de Abogados y Abogadas de la localidad, para que promuevan entre el personal litigante, el aporte de medios electrónicos en los que son parte.- Avisar oportunamente a las partes sobre la cancelación o suspensión de la audiencia.- Supervisión y control adecuado por parte del Juez Tramitador sobre las causas por las cuales se suspenden las audiencias.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
	<ul style="list-style-type: none">- Distribuir las cargas de trabajo de manera equitativa en la medida de lo posible.
Desactualización de los datos registrados en los sistemas informatizados	<ul style="list-style-type: none">- Realizar revisiones periódicas de la información registrada en los sistemas y aplicar las correcciones inmediatamente en caso de encontrar inconsistencias.- Recordar periódicamente al personal la obligación de poner al día los datos de estados y movimientos de los expedientes tal como la ha establecido el jerarca en reiteradas circulares.- Utilizar los informes trimestrales para revisar las fases de los expedientes en trámite.- Firmar resolución de señalamientos verificando que el mismo se encuentre registrado en la Agenda Cronos- Identificar buenas prácticas de otros despachos en el uso de escritorio virtual.- Estandarizar procedimientos en la tramitación de expedientes para ser aplicados por el personal.- Llamar a las partes, de ser necesario, en caso de detectar inconsistencias en los datos para corregirlas.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Extravío de expedientes	<ul style="list-style-type: none">- Realizar inventarios con una periodicidad determinada.- Ubicar correctamente los expedientes físicos y electrónicos.- Inventariar los expedientes que son híbridos (donde resulte aplicable).- Llevar un control electrónico de los expedientes que se remitan al Programa contra el retraso judicial.- Revisar los permisos del personal con acceso al Sistema de Itineraciones y valorar si resulta eficiente una delimitación de esta función a determinadas personas.- Realizar cambio ubicación urgente a los expedientes que hayan sido remesados.- Capacitar al personal de nuevo ingreso en el uso de los sistemas.- Concientizar al personal del despacho sobre la importancia de realizar los cambios de ubicación (física/electrónica) de los expedientes.- Revisar continuamente los controles de ingreso de carpetas.- Utilizar siempre la boleta de préstamo de expedientes.
Fuga de información	<ul style="list-style-type: none">- Reforzar el apego a los valores institucionales en el personal del despacho en cada reunión de oficina.- Identificar la información sensible y resguardarla con mayor seguridad.- Levantar un listado de las personas que aparezcan con accesos a los sistemas, a fin de depurar los permisos y limitar los accesos si ya no labora en la oficina.- Reforzar las políticas institucionales concernientes a proteger la información sensible, con motivo de la modalidad de teletrabajo implementada.- Estar vigilante en las audiencias virtuales de cuales personas están participando y/o uniéndose a la audiencia virtual.- Atender con celeridad cualquier rumor referido a posibles fugas de información.- Utilizar contraseñas robustas en las impresiones de documentos enviados a los centros de impresión.- Destruir toda información sensible que haya sido impresa como borrador antes de disponerla en los basureros o recipientes de reciclaje.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Prescripción de causas	<ul style="list-style-type: none">- Revisión periódica, según sea requerido, de los expedientes con plazo a vencer.- Establecer un control de vencimiento de las causas que alerte, al menos, con 30 días de anticipación.- Informar a la Oficina de Comunicaciones Judiciales (OCJ) y a la Policía Administrativa, cuando se está solicitando notificar o citar un asunto pronto a prescribir y para lo cual se requiere la atención inmediata.- Priorizar la tramitación y resolución de expedientes identificados como pronto a prescribir.

B. Ámbito Auxiliar de Justicia

Las oficinas o despachos judiciales tomados en cuenta para este análisis, en este ámbito, corresponden a todas las dependencias del **Ministerio Público (MP)** y del **Organismo de Investigación Judicial (OIJ)**; dado que utilizan la herramienta automatizada del SEVRI.

En el caso del Ministerio Público se contó con la colaboración de la Unidad de Monitoreo y Apoyo a la Gestión de Fiscalías (UMGEF) para el aporte de toda la información de los riesgos estratégicos valorados por las distintas dependencias del Ministerio Público.

Los principales **riesgos estratégicos** y sus respectivas medidas de administración generales, se detallan en los siguientes cuadros:

B1. Ministerio Público (MP)

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Incremento del circulante	<ul style="list-style-type: none">- Aplicar planes de descongestionamiento en coordinación con la Fiscalía General.- Intervenir oportunamente las causas y acusaciones.- Remitir petitoria a la Fiscalía General solicitando un fiscal especializado en materia de delitos funcionales para la región de Heredia.- Dar seguimiento a los planes de reducción de circulante y atención del rezago.- Definir parámetros para mejorar la dirección funcional.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Fuga de información	<ul style="list-style-type: none">- Aprovechar los espacios de las reuniones y mediante el envío de correos internos para concientizar al personal sobre la correcta aplicación de los protocolos internos para el acceso a la información a las partes.- Elaborar un memorándum sobre la prevención y consecuencias administrativas y penales para quienes incurran en fugas de información.- Reiterar las directrices internas para el ingreso de particulares al despacho y a las oficinas de los fiscales y fiscalas, para lo que se requiere el debido acompañamiento.- Implementar un control que permita conocer los antecedentes de las personas que participará en las reuniones con las distintas autoridades.
Inapropiada atención a la persona usuaria	<ul style="list-style-type: none">- Comunicar a la jefatura cualquier situación que se presente para corregir el problema.- Concientizar al personal sobre la necesidad de aplicar eficientemente las directrices y circulares referidas a la atención de poblaciones vulnerables.- Incentivar que el personal matricule cursos virtuales que enfatizan en la atención de las personas usuarias.- Revisar periódicamente las acusaciones y el circulante.
Alteración de informes	<ul style="list-style-type: none">- Revisar y comparar los informes mensuales con los reportes obtenidos desde SIGMA.- Verificar la información antes de ser enviada y recordar siempre al personal la importancia de corroborar los datos.- Girar directrices internas donde se incorpore, de manera expedita, la información que se traslade al despacho y toda aquella que se genere internamente.- Supervisar las labores asignadas al personal técnico y profesional, por medio de los inventarios de expedientes y una correcta clasificación en el sistema de gestión.- Instar al personal a cumplir con sus labores de manera transparente, cumpliendo con los protocolos de ética profesional y de las funciones establecidas en cada uno de los puestos.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Prescripción de causas	<ul style="list-style-type: none">- Supervisar mensualmente los escritorios del personal profesional y técnico.- Incorporar gradualmente procedimientos uniformes dirigidos a la disminución del circulante existente, como por ejemplo: arqueos mensuales para detectar inconsistencias, redistribución de labores, asignación de recurso humano, identificación de expedientes de mayor antigüedad, definición de parámetros para priorizar las causas, etc.- Coordinar y establecer canales de comunicación con los cuerpos policiales establecidos en las zonas del país, para tratar de controlar el aumento de la incidencia criminal.- Supervisar y vigilar el trabajo de los fiscales y técnicos judiciales sustitutos.- Revisar las cargas de trabajo del personal a través del control de expedientes.- Realizar un plan de rezago por escritorio, que incluya un inventario mensual por fiscal e incluya un procedimiento de garantice el manejo de las causas en prescripción con base en el control mensual existente.- Reiterar en reuniones de oficina la importancia de mantener actualizada la plantilla de control de prescripciones.- Fomentar la creación de ambientes de trabajo idóneos para el desarrollo de las funciones del personal judicial, evitando con ello la acumulación de estrés.- Analizar los períodos de rotación o permanencia de los fiscales al frente de una Fiscalía, pues esto incide en los niveles de rendimiento del despacho.- Actualizar los estados y ubicaciones de los expedientes en el sistema SSC.- Establecer un procedimiento, por parte de la jefatura de despacho, dirigido a los coordinadores para que mantengan la supervisión mensual de su grupo de trabajo.- Capacitar al personal en los aspectos que se requieren para una correcta tramitación de las causas con actos conclusivos.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Contagio del personal con la Covid-19	<ul style="list-style-type: none">- Realizar el diagnóstico con la mayor cantidad de información posible de acuerdo con la realidad de cada lugar.- Hacer las coordinaciones respectivas, a fin de establecer un modelo de medidas alternas con pertinencia cultural.- Comunicar el retraso que se determine en el cumplimiento de las recomendaciones.- Informar de la afectación en el cumplimiento de los cronogramas de trabajo y justificarlo por la imposibilidad de realizar las capacitaciones de manera presencial. Rediseñar el proceso de capacitación para hacer estas actividades en la modalidad virtual.- Reiterar a los usuarios, internos y externos, los protocolos de protección para ingreso al despacho.- Planificar la forma de atención de usuarios y definir los espacios donde se van a atender. Agendar, con fecha y hora, la atención de las indagatorias para evitar hacinamiento en el despacho.- Adoptar las recomendaciones dadas por las autoridades de salud y las del Poder Judicial para minimizar el impacto en la operatividad.- Realizar las reuniones de justicia restaurativa respetando el distanciamiento, valorando la prioridad de los casos y acatando las medidas sanitarias.- Adoptar medidas sanitarias como lavados de manos, utilización de alcohol gel, uso periódico de desinfectantes, así como establecer el distanciamiento físico requerido dentro del despacho.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Inadecuado desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none">- Identificar y subsanar situaciones problemáticas en cuanto a la preparación del personal, evaluación de desempeño, salud ocupacional y necesidad de recursos; entre otros.- Identificar el circulante activo, el ingreso y egreso de causas durante y posterior a la emergencia ocasionada por la Covid-19.- Supervisar adecuadamente el trabajo de los fiscales y del personal técnico.- Remitir trimestralmente los listados al personal profesional para que le den seguimiento a los casos priorizados para resolución.- Implementar planes de mejora en los escritorios con un alto aumento de circulante.- Ejercer medidas de control estrictas para que los procedimientos normalizados no regresen a las antiguas prácticas heterogéneas; y continuar con la normalización de los procedimientos restantes.- Velar porque el trabajo de mejoramiento de la estructura, organización, funciones y recursos de la Unidad de Inspección Fiscal sea hecho con la colaboración de otras oficinas técnicas y administrativas como la Unidad de Capacitación y Supervisión (UCS), Unidad de Monitoreo y Apoyo de la Gestión de Fiscalías (UMGEF) y la Unidad Administrativa del Ministerio Público (UAMP).- Hacer toda gestión administrativa orientada a tener el grupo de personal fiscal de descongestión nombrado, capacitado y productivo.- Determinar el cumplimiento de la confección de flujogramas de causas nuevas durante el período de Emergencia Nacional COVID-19, así como sus inconvenientes por el retraso o incumplimiento de dicha confección.- Elaborar un plan de contingencia en caso de que el personal se contagie con la Covid-19.- Mantenerse al día sobre los cambios en estructura, organización y funcionamiento del Ministerio Público por medios de información internos y externos.

B2. Organismo de Investigación Judicial (OIJ)



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Deterioro de la gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none">- Realizar reuniones que permitan monitorear las posibles fuentes del riesgo y por lo tanto llevar a cabo abordajes técnicos por parte de las áreas especializadas de la institución.- Valorar la condición laboral y salarial del personal médico forense, dado que esta función tiene un impacto muy alto en los procesos judiciales.- Elaborar un diagnóstico de necesidades de capacitación del personal a nivel general. En lo específico, cada jefatura debe velar por que su personal se capacite en la medida que el presupuesto lo permita.- Utilizar estrategias de comunicación para dar a conocer la misión, visión y valores del OIJ y de la Institución.- Facilitar la intervención de los servicios médicos y de psicología con que dispone la Institución. Además, permitir al funcionario que asista a los servicios de salud que requiera.- Revisar los roles de disponibilidad de aquellas oficinas donde la atención de los casos en esta franja horaria la brinda un único investigador, con el fin de buscar alternativas de solución a esta problemática.- Propiciar la búsqueda de incentivos de naturaleza no monetaria que vengán a motivar al personal.
Fuga de información	<ul style="list-style-type: none">- Supervisión permanente sobre los casos y los controles existentes, así como emitir recordatorios sobre este tema.- Realizar reuniones periódicas para fomentar temas de ética y valores.- Emitir un recordatorio a todo el personal sobre los lineamientos de seguridad de las contraseñas y circulares del Consejo Superior.- Tomar medidas disciplinarias al detectar cualquier responsable de la fuga de información.- Establecer mecanismos de control para custodiar adecuadamente la información sensible y evitar que fluya a personas indebidas.- Instar a los funcionarios para que en caso de contar con algún indicio una información sobre este tema comunicarlo de inmediato a la jefatura.- Valorar la asignación del personal con mayor experiencia a las labores de acercamiento en las comunidades.
Incumplimiento de las metas de la oficina	<ul style="list-style-type: none">- Realizar una adecuada distribución de casos y cargas de trabajo entre el personal de investigación para garantizar la atención oportuna de los mismos.- Designar personal para el tamizaje de denuncias para revisar y filtrar los casos ingresados.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
	<ul style="list-style-type: none">- Planificación periódica (semanal, quincenal, etc.) de las actividades y ejecutar un rediseño en la proyección de los objetivos planteados.- Cumplir las directrices del Consejo Superior y la Dirección General del OIJ, referentes a los protocolos de salud emitidos por el Ministerio de Salud.- Realizar reuniones periódicas entre la jefatura y su personal para revisar los avances en el cumplimiento de las metas y de los casos en investigación.- Buscar la aplicación de mecanismos alternos para la disminución del circulante.- Realizar las supervisiones programadas y comunicar a las jefaturas respectivas cualquier desvío en el cumplimiento de los objetivos.- Tratar de buscar un medio idóneo de realizar la proyección a las comunidades, sin desmejorar la integridad física de ninguno de los participantes.- Comunicar a las jefaturas regionales acerca del estado de oficina y las necesidades existentes.- Efectuar controles sobre las causas ingresadas sobre períodos específicos; así como de las diligencias y capturas con el fin de evaluar el impacto sufrido.- Trazar líneas de trabajo donde se aplique el acercamiento con la persona usuaria tomando las medidas sanitarias dispuestas por las autoridades de salud e institucionales, para procurar el regreso a los parámetros normales de atención.- Comunicar a la Dirección del O.I.J. las necesidades de suplir con personal temporal a la oficina.
Rezago de indicios	<ul style="list-style-type: none">- Redistribuir las funciones y grupos de trabajo para equilibrar las cargas de trabajo, de tal forma que el personal mejore el control y la tramitación de los casos que tienen indicios.- Llevar un control de los legajos que ya tienen informe y llevan indicios para ser entregados a las Fiscalías respectivas.- Identificar los legajos de investigación con las calcomanías institucionales diseñadas para tal fin, que permita la identificación visual y rápida de este tipo de legajos.- Establecer un protocolo de comunicación donde el funcionario que remita indicios a la autoridad judicial correspondiente, realice su salida del libro y lo informe oportunamente a la encargada administrativa.

B3. Defensa Pública

En el caso de la Defensa Pública no se indica ninguna información debido a que



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

actualmente solo tres oficinas están utilizando la herramienta automatizada del SEVRI; y además se determinó que no cuentan con objetivos estratégicos asociados en su plan anual operativo.

C. Ámbito Administrativo

Las oficinas o despachos judiciales tomados en cuenta dentro de este ámbito fueron las Administraciones Regionales de Alajuela, Santa Cruz, Golfito y San Ramón; así como las direcciones de Gestión Humana y Planificación, que son quienes actualmente utilizan la herramienta automatizada del SEVRI dentro de este ámbito.

Los principales **riesgos estratégicos** y sus respectivas medidas de administración generales se detallan en el siguiente cuadro:

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Incumplimiento de contratos	<ul style="list-style-type: none">- Llevar al día el control sobre los contratos existentes y dar seguimientos periódicos (semanales, quincenales, etc.).- Capacitar al personal en las labores de seguimiento de los contratos.
Incumplimiento en la presentación oportuna y efectiva del Anteproyecto de Presupuesto del Poder Judicial	<ul style="list-style-type: none">- Distribuir con suficiente antelación, los anteproyectos de presupuestos con fechas de entrega.- Llevar un control de los anteproyectos de presupuesto realizados y de los pendientes (elaboración, revisión) para cumplir en tiempo.
No aprobación del Modelo de Gestión de Riesgos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none">- Realizar análisis de riesgos estratégicos con base en la información recopilada por consulta a oficinas, SEVRI, Matriz de riesgos de los proyectos.- Recurrir a otras fuentes de información (consultas directas, talleres, matriz de proyectos, etc.) para obtener los riesgos estratégicos.
Toma de decisiones basada en información no ajustada a la realidad de la institución	<ul style="list-style-type: none">- Analizar oportunamente (semanal, quincenal, etc.) la carga de trabajo del subproceso, con el fin de distribuir las tareas entre el personal a cargo; de forma que se gestione eficiente el recurso humano.- Potenciar las habilidades y experiencia del personal con mayor antigüedad en el subproceso, programando capacitaciones periódicas para eliminar la concentración de labores.
Incumplimiento del plan de trabajo programado para la elaboración del Modelo de Gestión de Políticas Institucionales	<ul style="list-style-type: none">- Repriorizar tareas y solicitar la ampliación del cronograma de trabajo.- Gestionar la capacitación en la elaboración de políticas.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Incumplimiento del Modelo de Gestión Estratégica Judicial	<ul style="list-style-type: none">- Establecer reuniones de retroalimentación y mejora continua con el personal destacado en el desarrollo, integridad y mejora de los sistemas relacionados con la aplicación efectiva del Modelo de Gestión Estratégica.- Realizar una redistribución y priorización de tareas que no afecten el cumplimiento del proyecto.- Informar al Comité de Planificación Estratégica y a la Corte Plena sobre el impacto que provocan los cambios en las prioridades institucionales o desaprobación de recursos para el cumplimiento del proyecto.
Incumplimiento en el cronograma de trabajo para diseñar e implementar mejoras en el Sistema de Planificación Estratégica Institucional y Sistema de Planes Anuales Operativos	<ul style="list-style-type: none">- Diseñar mejoras que se ajusten a las herramientas tecnológicas con las que cuenta la institución.- Ajustar el cronograma de trabajo a las prioridades establecidas.
Muy baja o nula participación en la inscripción del Concurso de Buenas Prácticas por parte del Personal Judicial	<ul style="list-style-type: none">- Realizar campaña exhaustiva de divulgación a nivel institucional.
Incumplimiento de las metas operativas adquiridas en la Política Axiológica	<ul style="list-style-type: none">- Dar seguimiento al plan y al cronograma de trabajo establecidos.- Informar las acciones realizadas para el cumplimiento de la meta operativa planteada.- Incluir las limitaciones y acciones realizadas para el cumplimiento de los compromisos.
Incumplimiento del cronograma de trabajo de la planificación operativa	<ul style="list-style-type: none">- Ajustar el cronograma, agregando actividades que contribuyan al cumplimiento.- Brindar capacitaciones virtuales, colocar material en la página web y sistema PAO, video tutoriales.- Solicitar a la Dirección de Tecnología de la Información, solventar el acceso en el portal del Poder Judicial.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Que no se aplique la metodología de Administración de Proyectos para el portafolio de proyectos estratégicos de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar en conjunto con las oficinas líderes de proyectos estratégicos, aprovechando los conocimientos adquiridos por el personal que ha sido capacitado en este tema. - Elaborar una metodología para la priorización de los proyectos para garantizar el alineamiento estratégico de los mismos.
Retraso en la resolución de los procesos selectivos de recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar un control específico que contenga indicadores homólogos entre los procesos selectivos. - Dar seguimiento y ajustar los procesos a partir de la información contenida en los controles específicos. - Replantear los cronogramas de trabajo para el cumplimiento de los objetivos. - Ajustar el cronograma a los procesos selectivos que se puedan atender según los recursos disponibles.
Incumplimiento de actividades formativas del plan de capacitación y/o el plan anual operativo	<ul style="list-style-type: none"> - Agilizar la definición de los objetos contractuales para efectuar procesos de contratación, como medidas alternativas para abordar las necesidades de capacitación. - Reestructurar las proyecciones establecidas de las actividades de capacitación. - Analizar las alternativas existentes de actividades formativas, tanto en el mercado como internamente, para cubrir las diferentes necesidades de capacitación, de acuerdo con las posibilidades reales de la oficina y de las oficinas usuarias. - Reorganizar y repriorizar las actividades formativas planificadas.

Dentro del Ámbito Administrativo se ubica el **Departamento de Trabajo Social y Psicología** que, por su naturaleza, se prefirió presentar la información aparte. Dentro de los principales **riesgos estratégicos** y sus respectivas medidas de administración generales de este Departamento se detallan en el siguiente cuadro:

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Deterioro de la salud del personal de la Oficina	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un análisis de la situación de cada oficina por parte de la Supervisión y, en caso de ser necesario, solicite la intervención de otras instancias como Ambiente Laboral. - Realizar actividades de auto cuidado con una periodicidad debidamente establecida.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
Pérdida de información	<ul style="list-style-type: none">- Realizar inventarios periódicos de los expedientes físicos.- Cumplir de manera oportuna con la actualización de la información.- Presupuestar, en el presupuesto anual de tecnología, la compra de un disco duro externo para almacenar el respaldo de la información de la Oficina.- Establecer lineamientos formalmente para realizar respaldos de la información digital de forma periódica.
Incumplimiento de las cuotas de trabajo	<ul style="list-style-type: none">- Informar al Administrador y la Jefatura del Depto. de Trabajo Soc. y Psicología.- Reportar oportunamente a la coordinadora de Oficina las limitaciones para alcanzar las cuotas establecidas.- Llamar y enviar mensajes de texto recordando las citas.- Otorgar viáticos ante las limitaciones económicas de las personas usuarias.- Realizar monitoreo de los ingresos de solicitudes a la Oficina.- Realizar coordinaciones con las autoridades judiciales respectivas.- Revisar la estadística mensualmente, para elevar información relevante al equipo de supervisión sobre particularidades de cada disciplina.
Retraso en la ejecución de los procesos de Justicia Restaurativa	<ul style="list-style-type: none">- Comunicar a las jerarquías del Departamento de Trabajo Social y Psicología para que se tomen medidas administrativas oportunas.
Retraso en la entrega de dictámenes e informes periciales solicitados por los despachos judiciales	<ul style="list-style-type: none">- Asignar los espacios en la agenda de acuerdo al modelo de roles y agendar para programar los casos pendientes.- Coordinar con la Oficina de Comunicaciones Judiciales (OCJ) de manera constante para que se tramiten las órdenes de citación.- Utilizar los servicios médicos de empresa y salud ocupacional.- Otorgar viáticos a las personas usuarias de acuerdo con el presupuesto de la Oficina otorgar viáticos en conjunto con la Administración Regional.- Coordinar con las jefaturas de la OCJ para establecer acuerdos en los tiempos de entrega de las órdenes de citación.- Corroborar que los datos de la boleta de referencia estén completos antes de dar trámite a la solicitud.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo estratégico	Medidas de administración
	<ul style="list-style-type: none"> - Informar a la coordinadora de la Oficina y a la Supervisión sobre las limitaciones para realizar las tareas de acuerdo a los elementos del modelo de roles y agenda. - Programar diligencias de acuerdo al modelo de roles y agenda. - Realizar planes de mejora y cumplir con las cuotas establecidas por profesional. - Reservar en los bloques espacios para asuntos urgentes. - Hacer las órdenes de citas y recordatorios con la debida anticipación.

IV) Riesgos Relevantes

De igual forma, tal como se hizo con los riesgos estratégicos, se procedió a identificar los principales riesgos relevantes y las medidas de administración que fueron incorporadas por aquellas oficinas o despachos judiciales como parte del proceso de la gestión integral de riesgos del presente período 2020. Estos riesgos y sus medidas de administración fueron recopilados a partir de la documentación manual o automatizada del SEVRI; sin embargo, corresponde a la valoración de **objetivos operativos no estratégicos**, de procesos o del portafolio de riesgos.

Es importante indicar que, si bien se han catalogado como riesgos relevantes, es posible que algunos de estos se puedan considerar como estratégicos; pero a partir de la documentación manual no es posible determinar si el objetivo era o no estratégico.

Por lo tanto, esto refuerza la necesidad apremiante de que el proceso institucional de valoración de riesgos (SEVRI) pueda automatizarse completamente a la mayor brevedad posible. A continuación se presenta un resumen de dicha información:

A. Ámbito Jurisdiccional

Los despachos judiciales tomados en cuenta para este análisis corresponden a todas las dependencias del área jurisdiccional que elaboraron la documentación del SEVRI manualmente.

Los **riesgos relevantes** y sus respectivas medidas de administración generales, se detallan en el siguiente cuadro:

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Incumplimiento de cuotas de productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener informado a todo el personal de los objetivos y metas establecidas, así como de los resultados alcanzados mensualmente. - Verificar el cumplimiento individual de cuotas de trabajo.
Emisión de criterios heterogéneos para asuntos iguales	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal para identificar jurisprudencia relacionada con los temas tratados.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Incumplimiento de Plazos	<ul style="list-style-type: none">- Solicitar recurso humano adicional porque las cargas de trabajo superan la capacidad instalada.
Daños a la integridad física del personal judicial y las personas usuarias	<ul style="list-style-type: none">- Gestionar ante la Administración Superior la asignación de personal de seguridad.- Documentar todo incidente de seguridad que se presente e informarlo oportunamente a la Administración Regional.- Gestionar ante el Departamento de Seguridad la instalación de cámaras de seguridad.
Incendio	<ul style="list-style-type: none">- Gestionar con la Administración la instalación de una alarma de incendio.- Solicitar a la Administración un estudio sobre el estado real de la instalación eléctrica de la edificación.
Interrupción de los servicios que brindan los sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none">- Reportar inmediatamente a la dependencia de Tecnología de Información respectiva cada incidente.- Generar un reporte periódico del tiempo que los sistemas informáticos estén fuera de operación.- Respalidar la información crítica para uso local del despacho.
Deterioro de la infraestructura de edificaciones judiciales	<ul style="list-style-type: none">- Realizar reportes de alertas a las instancias correspondientes para avisar de la problemática para la búsqueda de presupuesto.- Dar seguimiento a los reportes realizados.- Participar en los ejercicios de simulacros de evacuación.
Conflicto de Intereses	<ul style="list-style-type: none">- Gestionar capacitación para que el personal conozca a profundidad sobre el tema.
Contagio epidemiológico	<ul style="list-style-type: none">- Reunir al personal y explicarle las medidas aprobadas por el Ministerio de Salud y los lineamientos establecidos por la Administración Superior.- Vigilar el cumplimiento de las directrices establecidas institucionalmente.
Conflicto para adaptar el despacho al nuevo sistema de trabajo	<ul style="list-style-type: none">- Explicar con detalle a las personas usuarias cómo funcionan los sistemas para hacer su gestión sin presentarse al despacho.- Capacitar al personal sobre el uso de los nuevos sistemas y la forma de atender personas usuarias desde teletrabajo.- Comunicación constante con personal en teletrabajo.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Subutilización de profesionales	<ul style="list-style-type: none">- Coordinar con la Administración la asignación de otra sala de juicio para el segundo Juez y poder realizar audiencias simultáneas.
Sustracción o pérdida de dinero de terceros producto de remates	<ul style="list-style-type: none">- Reiterar la necesidad de cumplir con los controles establecidos.- Utilizar la caja fuerte para la custodia del dinero u otros valores.- Implementar un control que permita la trazabilidad del manejo del dinero por parte del personal del despacho.
Deterioro de expedientes y documentos físicos	<ul style="list-style-type: none">- Identificar áreas con humedad para evitar ubicar expedientes o documentos en esos lugares.- Gestionar presupuesto para acondicionar los espacios físicos donde se almacenan aún expedientes físicos.
Ausentismo de las partes a las audiencias programadas por medios electrónicos	<ul style="list-style-type: none">- Mantener la programación de las audiencias virtuales.- Brindar inducción a las partes sobre el uso de las herramientas tecnológicas.- Gestionar ante el Colegio de Abogados y Abogadas para que impartan capacitaciones al personal agremiado.
Desatención a solicitudes de pronto despacho	<ul style="list-style-type: none">- Generar reporte periódico para identificar expedientes de vieja data y para los cuales se haya solicitado pronta atención.
Trato discriminatorio para poblaciones vulnerables	<ul style="list-style-type: none">- Capacitar al personal sobre el tema de poblaciones vulnerables y tratos discriminatorios.

B. Ámbito Auxiliar de Justicia

Las oficinas o despachos judiciales tomados en cuenta para el análisis, en este ámbito, corresponden a todas las dependencias del **Ministerio Público (MP)**, del **Organismo de Investigación Judicial (OIJ)** y de la **Defensa Pública (DP)**. La información del MP y del OIJ fue obtenida del SEVRI automatizado; mientras que la correspondiente a la DP se recopiló del SEVRI elaborado manualmente.

Los **riesgos relevantes** y sus respectivas medidas de administración generales, se detallan en los siguientes cuadros:



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

B1. Ministerio Público (MP)

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Retraso en la tramitación de expedientes	<ul style="list-style-type: none">- Supervisar, en la cadena de mando, los(as) fiscales(as) coordinadores a fiscales(as), estos a los fiscales(as) auxiliares y estos a su vez al personal de apoyo.- Dar mayor seguimiento a las estadísticas del circulante, asuntos reentrados (por trámite, actividades procesales defectuosas y disconformidades).
Incremento del circulante	<ul style="list-style-type: none">- Divulgar periódicamente (mensual/trimestral) el comportamiento cuantitativo o cualitativo de las causas en rezago.- Consolidar las agendas, a efecto de procurar en el trámite, el tiempo efectivo; conforme lo descrito en los planes remediales.- Fomentar y promover las audiencias tempranas.- Dar seguimiento a los planes de reducción de circulante y atención del rezago.- Solicitar a la Unidad de Capacitación y Supervisión que las capacitaciones brindadas al personal profesional y técnico, de zonas alejadas, se realicen en horas hábiles pero permitiendo su sustitución.
No concluir la etapa de investigación de causas en rezago	<ul style="list-style-type: none">- Enviar recordatorios, al menos, cada tres meses a las oficinas que correspondan cuando exista algún tipo de gestión pendiente.- Coordinar con la Policía Judicial para priorizar la atención de las investigaciones.- Definir parámetros para mejorar la dirección funcional.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Desincentivar la promoción de salidas alternas, para la solución de los conflictos	<ul style="list-style-type: none">- Revisar y supervisar los informes estadísticos mensuales.- Capacitar al personal en cuanto a la posibilidad de orientar a las personas usuarias para resolver el conflicto mediante salidas alternas.- Inventariar los expedientes y determinar cuáles pueden ser resueltos a través de medidas alternas.- Coordinar con la Administración Regional de la localidad a efectos de que asigne un espacio adecuado en el edificio para realizar señalamientos por parte de las Oficinas de Justicia Restaurativa y el Centro de Conciliaciones.- Instar y recordar al personal del despacho para que identifiquen y remitan aquellas causas que cuentan con los requisitos para la aplicación de medidas alternas.
Incumplimiento del memorando FAEP 01-2014 sobre el protocolo interno de las visitas carcelarias y similares	<ul style="list-style-type: none">- Emitir recordatorios para que se realicen las visitas a las cárceles con la regularidad establecida formalmente; considerando las circunstancias propias de la labor de los fiscales.
Dilación indebida en la tramitación de causas no complejas	<ul style="list-style-type: none">- Establecer que cada Fiscal, al finalizar el año, haya remitido para audiencia temprana al menos 10 causas de tramitación no compleja.
Extravío de evidencias	<ul style="list-style-type: none">- Incentivar al encargado de evidencias y a todo el personal a llevar un registro adecuado de la cadena de la custodia de la evidencia y sus respectivos controles.- Emitir directrices al personal técnico a fin de que colaboren con la confección de la boleta e ingreso al Sistema cuando las mismas se requieran remitir al Depósito de Objetos Decomisados.- Gestionar ante la Administración del Ministerio Público la dotación e instalación de cámaras dentro del despacho y la bodega de evidencias.
Omisión de los Tribunales Penales de remitir el mandamiento de resumen de sentencia y la inscripción de juzgamientos al Registro Judicial	<ul style="list-style-type: none">- Solicitar la redacción de una directriz emanada de la Fiscalía General con la finalidad de hacer atento recordatorio o todos los tribunales del país para que refieran a la Oficina Centralizada las sentencias.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Tramitación inadecuada de asuntos de género y población vulnerable	<ul style="list-style-type: none">- Aumentar la frecuencia de las revisiones de líneas de espera y obtener retroalimentación inmediata.
Ausencia de contestación de audiencias de apelación por parte de las fiscalías territoriales	<ul style="list-style-type: none">- Instar a las fiscalías territoriales para que implementen acciones con el fin de evitar la concretización del riesgo.- Registrar e informar, por parte de la Fiscalía Adjunta de Impugnaciones (FAIM), la ocurrencia de este riesgo.- Desarrollar una herramienta que permita monitorear la frecuencia con la que este riesgo se presenta e identificar las fiscalías territoriales que no contestan los recursos.

B2. Organismo de Investigación Judicial (OIJ)

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Sustracción de activos institucionales	<ul style="list-style-type: none">- Realizar inventarios periódicos y mantener actualizado el control de activos.
Daños a vehículos decomisados	<ul style="list-style-type: none">- Supervisar adecuadamente el servicio de vigilancia privada donde exista.- Inventariar adecuadamente los vehículos decomisados y revisar periódicamente el estado de los vehículos.- Gestionar espacio en el Depósito de Vehículos para el traslado.
Desmejoramiento del servicio que brindan las secciones de cárceles	<ul style="list-style-type: none">- Alertar a las autoridades judiciales de la capacidad efectiva con que se cuenta basados en la planificación de estas oficinas.- Apoyar con personal de investigación las labores de custodia de personas detenidas aún y cuando no es una responsabilidad primaria del mismo.- Brindar justificación a la persona usuaria sobre la incapacidad de dar respuesta oportuna a la demanda de las autoridades judiciales.- Distribuir, hasta donde sea posible, la población privada de libertad de acuerdo a género, procedencia, edad, etc.
Rezago de casos	<ul style="list-style-type: none">- Supervisar oportunamente los casos asignados y revisar periódicamente el estado del escritorio del personal de investigación.
Extravío de evidencias	<ul style="list-style-type: none">- Supervisar periódicamente el estado de las evidencias, así como emitir recordatorios de las directrices institucionales al respecto.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
	<ul style="list-style-type: none">- Aplicar el protocolo para el manejo de indicios y capacitar al personal en esta labor.
Pérdida de información	<ul style="list-style-type: none">- Realizar los reportes correspondientes ante las Oficinas de Tecnología de Información cuando se presenten fallos con los discos de almacenamiento externo.
No completar la totalidad de las actualizaciones de bases de datos para el módulo de Consulta Integrada	<ul style="list-style-type: none">- Mantener al usuario informado y en caso de problemas de interpretación de la Ley, por parte de las empresas, se debe coordinar con la asesoría legal de la Dirección del OIJ.- Coordinar con las instituciones respectivas, el uso de mecanismos automatizados para la transferencia de la información, por ejemplo, “web services”.
Incumplimiento en la entrega de los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none">- Mantener informado al usuario de los problemas que se tienen para mejorar el servicio o desarrollo correcto de los sistemas.- Priorizar de acuerdo con los mantenimientos más urgentes.- Solicitar al comité político recurso humano para cumplir con los desarrollos y mantenimientos solicitados; así como gestionar la clonación de plazas de acuerdo con las posibilidades presupuestarias.- Coordinar las compras de equipos idóneos para teletrabajo, coordinar con DTIC licenciamiento de VPN y realizar mejoras en el sistema Gestor de Actividades Judiciales (GAJ).
Exceder los tiempos de producción o respuesta en más de 3 meses contados a partir de recibir la solicitud hasta emitir el dictamen	<ul style="list-style-type: none">- Proponer la compra de los suministros necesarios para prever los atrasos en las futuras compras.- Hacer requisiciones de compra en los primeros meses del año (enero-abril).- Hacer las recomendaciones en el menor tiempo posible.- Justificar la necesidad de personal extra u horas extra ante un aumento considerable en el número de casos ingresados y/o en el pendiente.- Revisar periódicamente los datos estadísticos.- Entrenar al personal interino para que realice sustitución en casos de vacaciones, incapacidad, ascensos y otros.- Solicitar a la SAPSO talleres de motivación de personal y ambiente laboral.- Solicitar garantía en los equipos y servicios que comprendan períodos razonables y realizar reportes de los problemas que aparecen en el “SADCF”.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
	<ul style="list-style-type: none">- Crear un rol del personal involucrado para evitar el recargo de funciones; así como establecer fechas fijas para las giras.
Retraso en la entrega de cadáveres	<ul style="list-style-type: none">- Gestionar horas extras para el personal con el fin de acelerar los estudios complementarios sobre todo durante los fines de semana.- Gestionar y coordinar con la Sección de Transportes y el Depto. de Laboratorios de Ciencias Forenses el traslado rápido del personal.
Fallo de dispositivo de interconectividad del CODIS	<ul style="list-style-type: none">- Coordinar ante la DTIC para que realicen el monitoreo de forma constante y comuniquen a la Unidad Informática Tecnológica sobre cualquier eventualidad.
Inadecuada validación de pericias	<ul style="list-style-type: none">- Solicitar la colaboración al personal de otros despachos del Depto. de Laboratorios de Ciencias Forenses.
Baja calidad de los informes periciales	<ul style="list-style-type: none">- Establecer políticas claras de supervisión del trabajo del personal colaborador.- Capacitar al personal mediante talleres sobre ética y valores.
No ejecutar, al menos, el 75% de los mantenimientos y calibraciones que requieren los equipos	<ul style="list-style-type: none">- Comunicar a la Casa Matriz para que se brinde el entrenamiento a nuevo personal.- Llevar un control sobre el uso y funcionamiento de los equipos; así como de las muestras control.- Comunicar a las autoridades superiores acerca de la importancia que conlleva un adecuado mantenimiento de los equipos.- Comunicar al área de Verificación Contractual el incumplimiento del contrato.- Implementar un control de calidad, de revisión antes y después de las corridas en los equipos, donde se registran las verificaciones en las bitácoras de los mismos.- Reportar inmediatamente las fallas en los equipos y tomar las acciones correctivas pertinentes.
Interpretaciones diferentes a funciones similares al consignarlo en la bitácora electrónica	<ul style="list-style-type: none">- Analizar la información mensualmente y aplicar las correcciones del caso si se hubiesen presentado inconsistencias.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Ausencia de estrategia de inversión anual para adquisición de nuevos equipos o realizar mejoras en la infraestructura	<ul style="list-style-type: none">- Designar a personal para que realice búsqueda bibliográfica que permita mantener actualizadas las metodologías implementadas.- Revisar la necesidad de actualizar o adquirir nuevo equipo instrumental o mejorar la infraestructura existente.- Continuar gestionando recursos en los presupuestos de los años siguientes, con la finalidad de adquirir nuevos equipos o efectuar mejoras de infraestructura.
Retraso en la entrega de los proyectos informáticos	<ul style="list-style-type: none">- Comunicar a la persona usuaria sobre el avance del proyecto y los nuevos requerimientos.- Aplicar la etapa de análisis de la metodología de Administración de Proyectos.- Mantener comunicación constante con el equipo de trabajo y la Jefatura.

B3. Defensa Pública (DP)

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Daños a la integridad física de personal	<ul style="list-style-type: none">- Gestionar con las instancias correspondientes el suministro de artículos de limpieza y desinfección para uso en las oficinas de la Defensa Pública.- Potenciar el uso del teletrabajo, redistribución de horarios y uso de herramientas tecnológicas.- Organizar la agenda de acuerdo con los horarios diferenciados que se establezcan y a la modalidad de teletrabajo que se implemente.- Recabar los insumos necesarios que respalden la gestión, ante las autoridades administrativas del Poder Judicial, el poder contar con un sistema de seguridad y la disponibilidad de parqueo para los funcionarios del Tercer Circuito Judicial de San José (Pavas).- Procurar que existan lineamientos claros para garantizar la seguridad del personal cuando se realizan actos policiales con altos índices de violencia y uso de armas.- Distribuir entre los funcionarios, mascarillas, alcohol y guantes para la prevención de la Covid-19; así como utilizar protocolos del Ministerio de Salud.- Participar activamente en los ejercicios de simulacro dispuestos por la Oficina de Salud Ocupacional.- Gestionar presupuesto para contratar el servicio de seguridad privada en aquellas oficinas de la Defensa Pública que están desprovistas de este



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
	<p>servicio por encontrarse fuera de edificios judiciales; así como la instalación de cámaras de vigilancia.</p> <ul style="list-style-type: none">- Concientizar al funcionario sobre las medidas de seguridad y la importancia de la prevención con respecto a cualquier persona usuaria que visite la oficina.
Fuga del talento humano	<ul style="list-style-type: none">- Generar un ambiente laboral positivo que permita el bienestar del personal.- Realizar solicitudes a la Unidad de Capacitación de la Defensa Pública para que se realicen capacitaciones virtuales.
Pérdida de la privacidad en la atención de las personas usuarias	<ul style="list-style-type: none">- Gestionar presupuesto para la remodelación o traslados de oficinas y defensores que procuren mejorar la privacidad mediante la opción de alquilar.- Elaborar un informe sobre necesidades de espacios e incorporar la solicitud de un estudio de rediseño de las oficinas.- Gestionar presupuesto para mejorar la infraestructura existente y la recuperación de espacios.- Gestionar con la Administración de los edificios donde se realizan las diligencias judiciales donde participa la Defensa Pública, la apertura o adecuación de espacios que brinden la privacidad necesaria para la atención de la persona usuaria.- Gestionar ante la Administración de la Defensa Pública que se realicen visitas a las oficinas de todo el país y que se verifiquen las condiciones de la infraestructura.- Enviar oficio a los responsables de cada uno de los despachos judiciales con los que se relaciona la Defensa Pública para gestionar que se brinde un espacio físico exclusivo donde se atiendan a las personas usuarias que requieren los servicios de la Defensa.
Incumplimiento de la cuota mínima establecida de casos por pasar a Justicia Restaurativa	<ul style="list-style-type: none">- Planificar reuniones con las plazas penales a fin de concientizar al personal sobre la importancia de cumplir con la cuota mínima de casos que se debe remitir al Programa de Justicia Restaurativa.- Dar seguimiento a los informes mensuales de Justicia Restaurativa informar a las personas defensoras públicas sobre el resultado mensual del pase de esos casos.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Desinterés de la persona imputada en someterse a una medida alterna al proceso	<ul style="list-style-type: none">- Mantener una comunicación constante y con lenguaje sencillo con la persona imputada.
Suspensión de visitas carcelarias	<ul style="list-style-type: none">- Revisar periódicamente los avisos sobre cierres o cuarentenas en centros penales.- Bloquear en la agenda cronos para la realización de la visita.- Solicitar, con la debida anticipación, la realización de videoconferencias a los distintos centros penitenciarios del país.- Realizar las gestiones necesarias ante la Dirección Nacional de la Defensa Pública, para que se determinen y se busquen soluciones a la necesidad del recurso “vehículo” en aquellas oficinas de la Defensa Pública que lo requieran con mayor urgencia.- Realizar la solicitud del vehículo con la suficiente antelación.- Coordinar con la Unidad Administrativa para establecer una fecha al mes para que el vehículo este solo destinado a los defensores públicos para cumplir con las visitas carcelarias.- Enviar solicitud escrita a las oficinas respectivas para que se instale el equipo y software requerido para poder realizar videoconferencias con los centros penales donde no se tiene acceso.- Planificar las visitas carcelarias de cada año en los periodos de cierre colectivo; o bien establecer un plazo en el tiempo para realizar la calendarización según sea conveniente.- Informar sobre el bloqueo en agenda cronos de los señalamientos de visitas carcelarias a todos los despachos que se relacionan con la Defensa Pública, para recordarles la importancia de que se respeten esos espacios programados.
Sustracción de Activos	<ul style="list-style-type: none">- Realizar el inventario anual de los activos asignados.- Actualizar el control del Libro de Activos de las oficinas de la Defensa Pública.- Mantener actualizado el sistema de registro de ingreso y salida de activos.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Choques de agendas	<ul style="list-style-type: none">- Valorar las solicitudes de vacaciones por parte de la persona Coordinadora, a fin de otorgarlas cuando el Defensor o Defensora no tenga señalamientos en la agenda.- Analizar las horas de capacitación del Defensor o Defensora que realiza la solicitud de asistencia.- El Coordinador propondrá al Consejo de Administración la posibilidad de que los defensores y defensoras puedan bloquear la agenda por vacaciones o capacitaciones.- Gestionar permisos para capacitaciones específicas, por ejemplo en materia de Familia y hacer uso de las plataformas virtuales.- Los defensores y las defensoras deben de utilizar y respetar la agenda cronos. Además deben llevar su propia agenda para que exista un control cruzado y comunicar de inmediato cualquier choque del señalamiento a los despachos correspondientes para su corrección oportuna.- El defensor o defensora deberá verificar que se incluya en la agenda cronos el apunte respectivo a la audiencia de medidas cautelares.- Realizar reuniones periódicas con las personas coordinadoras de la Fiscalía, Juzgado Penal y Tribunal de Juicio, con el fin de establecer lineamiento en el uso de la agenda cronos.- Enviar comunicados a los despachos judiciales con los que interactúa la Defensa Pública indicando la falta de comunicación con la agenda Cronos, para que se coordine con la secretaria(o) la disponibilidad en la agenda y evitar así los choques.
Cancelación de actividades programadas en los centros educativos destinadas a la prevención del delito	<ul style="list-style-type: none">- Tratar de utilizar herramientas tecnológicas para poder impartir los cursos en las instituciones educativas; sin embargo como son escuelas rurales se torna difícil.



Riesgo Relevante	Medidas de administración
Pérdida o fuga de información digital y física	<ul style="list-style-type: none">- Capacitar al personal en el uso de herramientas informáticas.- Acatar estrictamente las políticas de seguridad en cuanto al uso de las claves de acceso a la red o a los sistemas informatizados.- Elaborar protocolos estandarizados para evitar la divulgación de información a personas no autorizadas, donde se incluya el brindar información solo a las personas designadas por nuestros usuarios, no brindar vía telefónica datos sensibles previamente definidos; etc.- Comunicar a la Dirección de la Defensa Pública y a la Unidad Disciplinaria, la situación respectiva para lo que corresponda.- Gestionar ante la Dirección de la Defensa Pública la adquisición de insumos de respaldo como UPS's y discos duros externos.- Solicitar a las Fiscalías respectivas que concedan espacios idóneos que permitan tener una comunicación privada entre la persona imputada y el profesional de la Defensa Pública.- Disponer de rotulación de zonas restringidas al público.- Enviar correo al personal de la oficina recordando la importancia de indicar en las minutas quienes son las personas autorizadas para recibir información de un caso.- Recordar al personal administrativo el deber de no brindar información de los casos a personas que no sean usuarios de la oficina.- Hacer respaldos individuales de datos sensible por parte de cada defensor(a).- Programar respaldos periódicos de las carpetas o documentos dejados en los "Comunes".- Definir y estandarizar los procedimientos de respaldos de la información.- Instar a la lectura y el análisis del reglamento sobre conflicto de intereses.
Ausentismo en las reuniones de coordinación de la Defensa Pública	<ul style="list-style-type: none">- Solicitar a la Dirección de la Defensa Pública la sustitución para el día de las reuniones.- Utilizar las herramientas tecnológicas para evitar los desplazamientos.- Programar y coordinar las reuniones con bastante tiempo de antelación.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Suspensión de diligencias judiciales	<ul style="list-style-type: none">- Utilizar, donde la infraestructura y el equipo tecnológico lo permitan, las herramientas disponibles institucionalmente para realizar las audiencias virtuales.- Coordinar con los despachos del circuito para buscar aquellas estrategias que minimicen la suspensión de diligencias.- Solicitar cambio de señalamiento al detectar que han señalado dos diligencias al mismo tiempo.- Revisar las citas judiciales en cada señalamiento.- Revisar con antelación las notificaciones y llevar un respaldo en agenda física.- Realizar reuniones con los coordinadores de los despachos a fin de recordarles la importancia de materializar los señalamientos agendados.- Enviar escritos de pronto despacho en aquellos casos donde haya sido excesivo el tiempo de espera para el señalamiento.- Establecer formalmente una directriz para que cada persona del despacho a que haya sido incapacitada por las autoridades médicas, lo comunique a la coordinación y a la secretaria; y envíe la boleta de incapacidad respectiva. Adicionalmente incorporar el procedimiento para enviar la solicitud de sustitución de la persona incapacitada cuando se requiera por existir señalamiento agendado.
Desmejoramiento del servicio proporcionado a las personas usuarias	<ul style="list-style-type: none">- Comunicarse oportunamente con las personas usuarias, vía telefónica o mediante los familiares, en caso de que se vaya a suspender una audiencia, juicio o diligencia judicial.- Revisar diariamente la agenda cronos y establecer una coordinación con los otros despachos para evitar choques de señalamientos.- Establecer lineamientos generales para poder incluir en la agenda única, todos los señalamientos; aunque sean del día a día como audiencias de medidas cautelares o de prisión preventiva, las visitas carcelarias, etc., que debe realizar cada Defensor(a).- Realizar encuesta a las personas usuarias de los servicios de la DP.- Llevar un registro de las causas por las cuales se presentan quejas contra el personal de la DP y los motivos por los cuales se solicitan cambio de defensor(a), para analizar las situaciones e implementar las mejoras



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
	<p>respectivas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Promover y fortalecer la formación autodidacta del personal de la DP.- Remitir recordatorios al personal instándolos para que matriculen los cursos virtuales de interés.- Realizar estudios de necesidades de recurso humano y transporte a nivel de la Dirección de la Defensa Pública, especialmente en zonas que atienden las Defensas Públicas con población indígena o cuyos circulantes ameritan de más personal. Igualmente para identificar zonas donde se requieren instalar de aires acondicionados.- Utilizar los medios y herramientas tecnológicas disponibles institucionalmente cuando resulten aplicables.- Reunir la información necesaria que respalde la gestión de la necesidad de recurso humano ante la Jefatura de la Defensa Pública.- Formalizar procedimientos para asegurar la medición de las cargas de trabajo y realizar un análisis conjunto de la complejidad de los casos.- Enviar correo electrónico a los Despachos para informar sobre la agenda de indagatorias y citas que tiene programada la DP respectiva.- Establecer procedimientos para evaluar la efectividad del trabajo efectuado por las y los defensores; así como gestionar la instalación de líneas telefónicas.- Establecer, de la mejor manera, la división de funciones por medio de roles u otros sistemas que sean equitativos.- Valorar la necesidad o posibilidad de mejorar la Agenda Cronos para que otros despachos de otros Circuitos puedan verla; lo cual se debe hacer ante la Dirección de Tecnología de Información.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer temas de interés a la Unidad de Capacitación de la DP, para que elaboren capacitaciones específicas sobre esos temas. - Administrar estrictamente los roles de atención e indagatorias. - Establecer un control o informe diario de atención para verificar cuántas personas se quedan sin atender por día.

C. Ámbito Administrativo

Las oficinas judiciales tomadas en cuenta para este análisis corresponden a todas las dependencias del ámbito administrativo que elaboraron la documentación del SEVRI manualmente.

Los **riesgos relevantes** y sus respectivas medidas de administración generales, se detallan en el siguiente cuadro:

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Divulgación de información sensible	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivar al personal para un adecuado resguardo adecuado de la información. - Reiterar circulares institucionales donde se han establecido lineamientos sobre este particular. Por ejemplo, la circular No. 96-2020 de la Dirección Ejecutiva.
Retraso en la tramitación de expedientes disciplinarios	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer el seguimiento de plazos con que se cuenta en las diferentes etapas del procedimiento disciplinario.
Inoportuno seguimiento y control de asuntos	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar al personal del despacho los manuales descriptivos de puestos actualizados. - Entrenar y dar acompañamiento individual al personal de nuevo ingreso. - Mantener una comunicación precisa con los coordinadores de los equipos de trabajo, para supervisar las cargas laborales y la asignación de trabajos al personal subalterno. - Coordinar con la Dirección de Tecnología de Información las mejoras identificadas para incorporarlas al SICE.
Prescripción de causas disciplinarias	<ul style="list-style-type: none"> - Emitir comunicados del trámite disciplinario. - Capacitar al personal del área de instrucción.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Instrucción errónea del proceso disciplinario	<ul style="list-style-type: none">- Elaborar circulares orientadas al área de investigación.- Propiciar mesas de trabajo para buscar mejores lineamientos y estandarización de procedimientos.
Emisión de criterios heterogéneos para asuntos iguales	<ul style="list-style-type: none">- Gestionar capacitaciones con los profesionales pertinentes como lo son Gestión Humana y/o Escuela Judicial; con la finalidad de establecer estrategias que permitan uniformar criterios.
Pérdida de Información	<ul style="list-style-type: none">- Establecer la ejecución de respaldos periódicos e identificar la información a respaldarse.- Dar instrucciones periódicas al personal para evitar errores en el manejo de la información.- Mantener respaldos paralelos de la información mediante el uso de discos duros externos.- Utilizar la estrategia de las “Carpetas comunes” para respaldar la información.- Presupuestar compras de discos duros externos.- Gestionar la seguridad de los puestos de usuario final.- Elaborar curso virtual para concientizar al personal institucional sobre la importancia de la seguridad de la información y la seguridad informática.
Imposibilidad de dar cumplimiento a los planes de capacitación	<ul style="list-style-type: none">- Elaborar procedimientos que permitan el desarrollo de los programas sin interrupción alguna y sin interferencias que pongan en riesgo su continuidad.- Utilizar las herramientas tecnológicas disponibles en la institución para minimizar el impacto de las cancelaciones de actividades académicas.- Ofrecer charlas virtuales para difundir los servicios y herramientas que están a disposición de la población judicial; haciendo uso de la plataforma tecnológica disponible institucionalmente.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Subjeción del presupuesto asignado	<ul style="list-style-type: none">- Identificar las subpartidas críticas del presupuesto que se consideren indispensables.- Dar seguimiento oportuno a las partidas presupuestarias y a los planes anuales de compras.- Emitir reportes periódicos sobre los avances en la ejecución presupuestaria a la jefatura.- Presentar oportunamente los estudios de mercado para las compras proyectadas.
Retraso en la ejecución del plan anual operativo	<ul style="list-style-type: none">- Establecer roles de trabajo presencial y de teletrabajo.- Realizar informes periódicos referentes a la ejecución de los proyectos e implementar las medidas de ajuste necesarias.- Supervisar la ejecución de los proyectos.- Seguimiento y control de las actividades según su prioridad.- Comunicar oportunamente a los superiores jerárquicos las limitaciones en el desarrollo de las actividades de cada proyecto.
Administración deficiente de las redes sociales institucionales	<ul style="list-style-type: none">- Hacer reuniones con el personal y brindar las instrucciones que correspondan.- Trasladar al personal los lineamientos institucionales en materia de redes sociales que sean aprobados.- Promover la capacitación y actualización sobre uso de las plataformas de redes sociales.- Organizar charlas y actividades con el personal a cargo de gestionar las redes sociales para fomentar los valores y el manejo responsable de las informaciones confidenciales o restringidas por ley.- Analizar y monitorear las publicaciones en redes sociales relacionadas con el quehacer judicial; así como generar oportunamente las respuestas respectivas.- Realizar reuniones de coordinación entre personal de gestión de redes sociales y las jefaturas.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
Recepción de información inconsistente suministrada por otras dependencias	<ul style="list-style-type: none">- Verificar que toda la información suministrada por otras dependencias sea la correcta.
Gestión inadecuada del recurso humano	<ul style="list-style-type: none">- Mantener las habilidades y competencias del personal.- Planificar y ejecutar actividades de auto cuidado.- Propiciar espacios de comunicación para situaciones que requieran atención especial, en materia de la salud integral del personal.
Pago incorrecto de viáticos	<ul style="list-style-type: none">- Divulgar periódicamente el Reglamento institucional sobre de gastos de viaje.- Supervisar debidamente el control de las giras de los choferes, para determinar con fidelidad las salidas y llegadas de las giras.
Interrupción de los servicios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none">- Identificar elementos tecnológicos críticos.- Definir procedimientos de recuperación de los servicios.- Informar oportunamente las interrupciones que acontezcan a las oficinas de tecnología de la información.
Sustracción de activos	<ul style="list-style-type: none">- Llevar el control actualizado de salida y entrada de activos.- Realizar inventario de activos según las disposiciones institucionales.- Actualizar oportunamente la información en el Sistema Institucional de Control de Activos (SICA).- Reportar cualquier anomalía referente a algún activo no encontrado.- Divulgar las recomendaciones institucionales para traslado y uso de activos institucionales en modalidad de teletrabajo.- Reportar inmediatamente, a la persona o instancia respectiva, la pérdida o sustracción de un activo institucional.
Retraso en la entrega de comunicaciones por parte del personal de las Oficinas de Comunicaciones Judiciales	<ul style="list-style-type: none">- Supervisión constante sobre el trabajo pendiente.- Rotar al personal encargado entre las diferentes rutas establecidas.- Analizar las condiciones de trabajo del personal de estas oficinas para determinar y proponer acciones correctivas.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo Relevante	Medidas de administración
	<ul style="list-style-type: none">- Ajustar las rutas para las zonas con mayores cargas de trabajo.- Diligenciar y cancelar en el sistema las citas y notificaciones, para la remisión oportuna a los despachos.
Vandalización de los bienes caídos en comiso	<ul style="list-style-type: none">- Coordinar, con los peritos judiciales, las visitas de inspección de los bienes y su respectivo resultado a fin de conocer si el bien debe ser destruido o donado.
Cierre sanitario de locales judiciales alquilados	<ul style="list-style-type: none">- Dar seguimiento a las fechas de vencimiento de los permisos de funcionamiento de los locales alquilados.- Gestionar, ante los propietarios de los locales alquilados, la revisión de sistemas de canoas, cielorrasos, techos, desagües, sistema eléctrico, pintura, funcionamiento de los servicios sanitarios, etc.
Retraso en la implementación de la Política Institucional de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none">- Efectuar sesiones de trabajo de seguimiento periódicamente.- Llevar un registro de avance de cada proceso en ejecución.
Pérdida de cooperación internacional	<ul style="list-style-type: none">- Realizar reuniones de coordinación e información con puntos de enlace.- Reiterar los lineamientos para la eficacia de la cooperación internacional, aprobados por acuerdo del Consejo Superior, Sesión 20-17, del 07 de marzo de 2017.

Los **riesgos estratégicos y los relevantes**, así como las medidas de administración respectivas indicadas en los apartes III y IV para cada una de esas clasificaciones de riesgos, corresponden a un compendio elaborado a partir de la información suministrada y registrada por las diferentes oficinas y despachos judiciales tanto en la herramienta automatizada como en las plantillas manuales del SEVRI. No necesariamente, en su conjunto, esta información es conocida o compartida entre las dependencias; por lo cual se deben orientar los esfuerzos hacia la búsqueda de mecanismos que posibiliten compartirla, mejorarla e implementarla.

Al respecto, la Ley General de Control Interno No. 8292, en el **artículo 19 “Responsabilidad por el funcionamiento del sistema”** (Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional – SEVRI) establece lo siguiente:

*“El jerarca y los respectivos titulares subordinados de los entes y órganos sujetos a esta Ley, en los que la Contraloría General de la República disponga que debe implementarse el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, **adoptarán las medidas necesarias para adecuado funcionamiento del Sistema** y para ubicarse en un nivel de riesgo institucionalmente aceptable”* (El formato subrayado y la negrita no pertenecen al original).

En razón de lo anterior, las medidas de administración de riesgos deben ser



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

valoradas a lo interno de cada área a instancia de la jerarquía superior de los ámbitos y ser establecidas como políticas y lineamientos de aplicación general según corresponda. Para ello se requieren mecanismos de validación, ajustes, segmentación, formalización y divulgación, entre otros, que finalmente se traduzcan en una adecuada estandarización de las medidas que resulten aplicables.

V) Cumplimiento de acuerdo de Corte Plena

La Oficina de Control Interno, en acatamiento a lo dispuesto por la Corte Plena en la Sesión No. Sesión No. 42-19 del 7 de octubre del 2019, artículo XXIII, relacionado con la Política de Seguridad de la Información y así publicado mediante la circular No. 197-19 de la Secretaría General de la Corte; incorporó como imperativo la valoración inicial de dos riesgos a saber:

- **La fuga de información**
- **La pérdida de información**

Ambos riesgos fueron incluidos como parte del ejercicio de valoración de riesgos institucional, con la finalidad de que los despachos u oficinas judiciales; según el ámbito, trabajaran dichos riesgos y establecieran estrategias de respuesta para administrarlos adecuadamente.

Las medidas de administración propuestas para cada uno de esos riesgos pueden observarse amplia y detalladamente en los apartes III y IV del presente informe, según el riesgo fuera considerado como estratégico o relevante. Sin embargo, se ha considerado conveniente extraer algunas medidas para enfatizarlas; tal como se presenta a continuación:

Riesgo (Estratégico o Relevante)	Medidas de administración
Pérdida de información	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer lineamientos formalmente para realizar respaldos de la información digital de forma periódica e identificar claramente la información a respaldarse. - Presupuestar la compra de discos duros externos para almacenar el respaldo de la información de la oficina. - Elaborar curso virtual para concientizar al personal institucional sobre la importancia de la seguridad de la información y la seguridad informática. - Utilizar la estrategia de las “Carpetas comunes” para respaldar la información.
Fuga de información	<ul style="list-style-type: none"> - Acatar estrictamente las políticas de seguridad en cuanto al uso de las claves de acceso a la red o a los sistemas informatizados. - Disponer de rotulación de zonas restringidas al público. - Instar a la lectura y el análisis del reglamento sobre conflicto de intereses de la institución.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Riesgo (Estratégico o Relevante)	Medidas de administración
	<ul style="list-style-type: none">- Levantar un listado de las personas que aparezcan con accesos a los sistemas, a fin de depurar los permisos y limitar los accesos si ya no laboran en la oficina.- Reforzar las políticas institucionales concernientes a proteger la información sensible, con motivo de la modalidad de teletrabajo implementada.- Aprovechar los espacios de las reuniones y mediante el envío de correos internos para concientizar al personal sobre la correcta aplicación de los protocolos internos para el acceso a la información a las partes.- Utilizar contraseñas robustas en las impresiones de documentos enviados a los centros de impresión.- Destruir toda información sensible que haya sido impresa como borrador antes de disponerla en los basureros o recipientes de reciclaje.- Reforzar el apego a los valores institucionales por parte del personal del despacho u oficina.- Estar vigilante en las audiencias virtuales de cuales personas están participando y/o uniéndose a la audiencia virtual.- Emitir recordatorio a todo el personal sobre los lineamientos de seguridad de las contraseñas y circulares del Consejo Superior.

Tal como se indicó al final del aparte IV del presente informe, las medidas de administración de riesgos deben ser valoradas a lo interno de cada área a instancia de la jerarquía superior de las respectivas divisiones de los ámbitos; de forma tal que se establezcan como políticas y lineamientos de aplicación general según corresponda.

Como se puede apreciar en el cuadro resumen anterior, la incorporación de los riesgos de “**Fuga de Información**” y de “**Pérdida de Información**” como parte de los eventos asociados a la seguridad de la información dentro de la valoración de riesgos que las oficinas o despachos judiciales realizaron; posibilita y promueve la búsqueda de nuevas actividades de control que vienen a contribuir con la adecuada gestión de estos riesgos de relevancia institucional. De igual forma contribuye a reafirmar la ejecución o aplicación de controles debidamente establecidos dentro de la Política de Seguridad de la Información a efecto de protegerla y procurar que su uso esté orientado directamente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Lo anterior permite una gestión oportuna y acorde a la normativa que regula la materia, procurando además la correcta utilización de este insumo como elemento fundamental para la prestación del servicio público.



Corte Suprema de Justicia **Secretaría General**

Sobre el particular resulta oportuno traer a colación el contenido de la norma técnica para la gestión y el control de las Tecnologías de Información emitida por la Contraloría General de la República, capítulo I “**Normas de aplicación general**”, norma 1.4 “**Gestión de la seguridad de la información**”, en lo que interesa, establece lo siguiente:

“La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales”.

De esta manera se cumplió con lo acordado por Corte Plena, en tanto se analizó que estos riesgos vinculados con la seguridad de la información sean gestionados adecuadamente por las oficinas y despachos judiciales; e igualmente elevar los resultados obtenidos, acciones o estrategias, cuando así corresponda al Consejo Superior.

VI) Conclusiones

Una vez concluida la elaboración del presente informe sobre el proceso institucional del SEVRI, período 2020, se presentan las conclusiones más relevantes a continuación:

1) La fase de validación de riesgos realizada por la Oficina de Control Interno, previo al inicio del proceso del SEVRI, período 2020; evidenció la necesidad de seguir fortaleciendo las competencias de todo el personal judicial en materia de control interno; enfatizando en el conocimiento y aplicación de la metodología institucional de valoración de riesgos (SEVRI).

Adicionalmente, la Ley General de Control Interno en el artículo 10 y la norma general 1.4 del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establecen, entre otros, la responsabilidad del jerarca y de los titulares subordinados de fortalecer y perfeccionar el Sistema de Control Interno.

Esta oficina, como parte de su función asesora a nivel institucional, ha cumplido a cabalidad de acuerdo con la disponibilidad del recurso humano disponible para atender los requerimientos del Poder Judicial en esta materia. Dentro de esa misma limitación, se ha caracterizado por brindar, en la medida de las posibilidades, el acompañamiento necesario que gestionan las oficinas de la Institución.

2) La información sobre los riesgos estratégicos y los relevantes detallados en el presente informe; así como las medidas de administración recopiladas a partir del ejercicio de valoración de riesgos realizado por las oficinas y despachos judiciales mediante la herramienta automatizada o las plantillas manuales del SEVRI; no necesariamente es conocida o compartida entre las distintas dependencias, por lo cual se deben orientar los esfuerzos hacia la búsqueda de mecanismos que posibiliten compartirla.

En línea con lo anterior, la Ley General de Control Interno en el artículo 19 establece la responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados por el funcionamiento del Sistema al indicar que deben adoptar las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema (SEVRI); con la finalidad de ubicarse en un nivel de riesgo institucionalmente aceptable.



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

Para llevar a cabo esta tarea, la información se ha estructurado por ámbitos de forma tal que facilite su análisis general y sirva como insumo para cualquier actividad que se realice en ese sentido.

3) Se identificaron despachos u oficinas judiciales que no cuentan con objetivos estratégicos como parte de su plan anual operativo; lo cual llama la atención dado que podría interpretarse como un indicio de posibles ajustes que pueda requerir el proceso de la planificación estratégica institucional.

4) Con el ejercicio de valoración de riesgos (SEVRI) 2020, la Oficina de Control Interno dio cumplimiento a lo dispuesto por la Corte Plena en la Sesión No. Sesión No. 42-19 del 7 de octubre del 2019, artículo XXIII, relacionado con la Política de Seguridad de la Información; específicamente al velar que los riesgos de seguridad de la información sean gestionados adecuadamente por las oficinas y despachos judiciales y elevar los resultados obtenidos, acciones o estrategias, cuando así corresponda al Consejo Superior. Para ello incorporó los riesgos de “**Fuga de Información**” y “**Pérdida de Información**” como imperativos para que fueran considerados dentro del SEVRI.

VII) Recomendaciones

Con el propósito de mejorar, en el Poder Judicial, el Proceso de Valoración de Riesgos Institucionales, por parte de las oficinas y despachos judiciales, a través de la metodología del SEVRI; la Oficina de Control Interno emite las siguientes recomendaciones:

A la Oficina de Control Interno

1) Continuar fortaleciendo las competencias de todo el personal judicial en materia de Control Interno y la gestión integral de valoración de riesgos a través de la capacitación y la asesoría permanente sobre estos temas de relevancia institucional.

2) Impulsar, a la brevedad posible, la incorporación de todas las oficinas y despachos judiciales para que utilicen la herramienta automatizada del proceso de valoración de riesgos (SEVRI) y del proceso de autoevaluación institucional (PAI); dada la importancia de mejorar la administración de los riesgos operativos relevantes y los estratégicos en el Poder Judicial.

Para utilizar mejor la información y los beneficios que se pueden obtener del uso de las herramientas indicadas, es urgente y necesario realizar diversas mejoras a dichas herramientas automatizadas; para lo cual debe apoyarse con recurso humano informático para realizarlas.

A la Jefatura de: Ministerio Público, Organismo de Investigación Judicial, Defensa Pública, Direcciones, Departamentos y Despachos Judiciales

3) Realizar las actividades necesarias, involucrando al personal que se considere conveniente; con el fin de analizar, en su conjunto, las medidas de administración de riesgos propuestas en el ejercicio anualizado de valoración de riesgos de las oficinas o despachos bajo su responsabilidad. Lo anterior con el objetivo de agruparlas, depurarlas, validarlas, formalizarlas y divulgarlas, para que sean establecidas como políticas y lineamientos de aplicación general según cada riesgo estratégico o riesgo relevante valorado; de forma tal que finalmente se traduzcan en una adecuada estandarización de las medidas que resulten



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

aplicables. Posteriormente, deberán informar al Consejo Superior y a la Oficina de Control Interno los resultados obtenidos y las acciones a realizar para las propuestas que decidan implementar a nivel general.

4) Asegurar que se da el **seguimiento** oportuno y que se verifica el **cumplimiento** de las medidas de administración de los riesgos establecidas en el SEVRI, de forma tal que exista certeza de que las medidas sean incorporadas como parte del funcionamiento de la oficina o despacho judicial con la finalidad de minimizar la materialización de los riesgos y, por consiguiente, procurar el cumplimiento razonable de la planificación elaborada como lo establece la normativa de control interno vigente.

Es importante mencionar que las acciones o medidas de administración de riesgos pueden ser utilizadas como insumo para la elaboración del Plan Anual Operativo (PAO) de la oficina, o bien; ser ejecutadas con plazos definidos para su cumplimiento de acuerdo con lo que definan en la matriz de roles y responsabilidades.

A la Dirección de Planificación

5) Revisar detalladamente los objetivos estratégicos elaborados como parte del Plan Anual Operativo (PAO) para las diferentes oficinas y despachos judiciales; con el fin de subsanar cualquier deficiencia o debilidad en la asignación adecuada de estos objetivos para contribuir con el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional; tomando en cuenta que se identificaron varias oficinas sin objetivos de esta naturaleza.”

- 0 -

En sesión de la Corte Plena N° 42-19 celebrada el 7 de octubre del año 2019, artículo XXIII, se tuvo por conocido el acuerdo del Consejo Superior y por hecha la exposición de la máster Kattia Morales Navarro, Directora de Tecnología de la Información, en consecuencia, se modificó la Política de Seguridad de la Información, en cuanto a las responsabilidades de la Oficina de Control Interno, para que en adelante se lea de la siguiente forma:

“a. Velar por que los riesgos de seguridad de la información sean gestionados adecuadamente por las oficinas y despachos judiciales y elevar los resultados obtenidos, acciones o estrategias, cuando así corresponda al Consejo Superior.”

- 0 -

Luego, mediante circular N° 197-2019 del 1 de noviembre de 2019, se hizo de conocimiento de las autoridades judiciales del país, que en sesión de la Corte Plena N° 42-19 celebrada el 7 de octubre de 2019, artículo XXIII, se aprobó modificar la Política de Seguridad de la Información, en cuanto a las responsabilidades de la Oficina de Control Interno.

- 0 -

Manifiesta la Directora Ejecutiva Romero Jenkins: “Tuve alguna duda, incluso le consulte a mi equipo con respecto al uso de un sistema porque en principio creí que era que no lo estábamos usando, es que el sistema está siendo usado como a modo de plan piloto y más bien en la recomendación es que en lo sucesivo se extienda como a uso de toda la institución, forma parte de la recomendación.”



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Analizada por este Consejo la presente gestión, **se acordó: 1.)** Tener por rendido el informe N° 186-CI-2020 del 16 de octubre de 2020, suscrito por el máster Hugo Hernández Alfaro y el licenciado Hermes Zamora Atencio, por su orden Jefe y Profesional de la Oficina de Control Interno, en el que hacen de conocimiento el informe anual de resultados sobre el proceso de elaboración del SEVRI, período 2020, a cargo de la Oficina de Control Interno. **2.)** Acoger las recomendaciones expuestas con el propósito de mejorar, en el Poder Judicial, el Proceso de Valoración de Riesgos Institucionales, por parte de las oficinas y despachos judiciales, a través de la metodología del SEVRI.

Hacer este acuerdo de conocimiento de la Ministerio Público, Organismo de Investigación Judicial, Defensa Pública y la Dirección de Planificación para lo de su cargo.”

Atentamente,

Rafael Rodríguez Jiménez
Prosecretario General interino
Secretaría General de la Corte

c: Fiscalía General de la República
 Defensa Pública
 Dirección General del Organismo de Investigación Judicial
 Dirección de Planificación
 Dirección de Gestión Humana
 Administración Regional del Primer Circuito Judicial de Alajuela
 Administración Regional del Segundo Circuito Judicial de Guanacaste (Santa Cruz)
 Administración Regional del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Golfito)
 Administración Regional del Tercer Circuito Judicial de Alajuela (San Ramón)
 Diligencias / Refs: **(11902-2020)**
 Iquesadac