1034-PLA-MI-2021

Ref. SICE: 755-21

10 de setiembre de 2021

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

Le remito el informe suscrito por el Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe a.i. del Subproceso de Modernización Institucional, relacionado con el abordaje preliminar en la Defensa Pública de Coto Brus.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 533-PLA-MI-2021, del 17 de mayo de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento a la Jefatura de la Defensa Pública, solicitando criterio además a la Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública, a la Defensa Pública de Coto Brus, a la Comisión de la Jurisdicción Penal y finalmente a la Administracion Regional de Corredores.

Como respuesta se recibió el 01 de junio el oficio JEFDP-808-2021 suscrito por el M. Sc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública, del cual se adjunta copia en el apéndice 1. Además, el 14 de junio del 2021 se recibió el oficio CJP125-2021 suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Sala de Casación Penal y de la Comisión de la Jurisdicción Penal, del cual se adjunta copia en el apéndice 2.

Las observaciones se consideraron en lo pertinente y se dan respuesta en el apartado VII de este informe.

Atentamente,

Ing. Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso Ejecución de las Operaciones

Copias:

• Comisión de la Jurisdicción Penal

• Defensa Pública

• Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública

• Defensa Pública de Coto Brus

• Administración Regional del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, Sede Corredores

* Archivo

rqp

Ref. **755-2021**, 195-2019

10 de setiembre de 2021

Ingeniero

Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso Ejecución de las Operaciones

Estimado señor:

La Dirección de Planificación con el liderazgo del Despacho de la Presidencia diseñó el proyecto Rediseño de Procesos del Modelo Penal por medio de nuevas tecnologías de información (proyecto P01-PLA-2018), aprobado por el Consejo Superior en la sesión 71-17, del 1 de agosto del 2017, artículo CXI, donde se aprobó el abordaje de la materia penal. El proyecto consta de tres fases: planeación, ejecución y seguimiento y, se inauguró en una actividad protocolaria el 4 de mayo de 2018.

El Consejo Superior, en sesión 5-19 celebrada el 23 de enero de 2019, artículo XXIII, conoció mediante oficio 1507-PLA-MI-2018 del 21 de diciembre de 2018 de la Dirección de Planificación, la propuesta del *“Modelo de Tramitación de la Defensa Pública”*, con el cual se espera estandarizar en la medida de lo posible la tramitación y controles administrativos en este ámbito, aprobando el modelo en la sesión mencionada.

A raíz de lo anterior, la Dirección de Planificación elaboró un Plan de Trabajo para llevar a cabo un proceso de diagnóstico y análisis del funcionamiento actual, así como el planteamiento de propuestas de mejora en cada una de las oficinas de la Defensa Pública que conocen de la materia Penal, programado por un espacio de cinco semanas por oficina en todos los Circuitos Judiciales del país.

No obstante; ante la situación de emergencia nacional acontecida producto de la propagación del virus Covid-19, se tuvo que detener el proceso en mención, y por ende, resultó necesario reinventar la dinámica de trabajo, bajo la cual, se pudieran seguir efectuando estudios a nivel nacional para la Jurisdicción Penal, por lo cual; la Dirección de Planificación elaboró el oficio 1216-PLA-OI-MI-2020 del 12 de agosto de 2020, relacionado con el conjunto de actividades enfocadas en el abordaje de la Jurisdicción Penal del país, el cual fue conocido y aprobado por el Consejo Superior en sesión 85-2020 celebrada el 1 de setiembre de 2020, artículo XLV, en el cual se indicó que, ***para las oficinas del Ámbito Auxiliar de Justicia se realizarán abordajes por espacio de dos semanas en los cuales se generarán productos que puedan ser tomados en consideración en los futuros rediseños presenciales que se harán en estas oficinas, cuando estos puedan ser reactivados.***

A continuación, se muestran los resultados del abordaje realizado en la **Defensa Pública de Coto Brus.** El estudio fue realizado por Inga. Florita Leiva Piedra, profesional 2, en Coordinación con el Ing. Nelson Arce Hidalgo, Coordinador de Unidad 3, ambos profesionales del Subproceso a mi cargo.

Atentamente,

Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe a.i.

Subproceso de Modernización Institucional

***Subproceso de Modernización Institucional***

***Proceso de Ejecución de las Operaciones***

***Dirección de Planificación***

***Informe de la Defensa Pública de Coto Brus***

***Elaborado por:***

*Inga. Florita Leiva Piedra*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **NOMBRE** | **Puesto** |
| **Revisado por:** | Ing. Nelson Arce Hidalgo, MGP | Coordinador de Unidad |
| **Aprobado por:** | Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar | Jefe a.i. Subproceso Modernización Institucional |
| **Visto Bueno** | Ing. Dixon Li Morales | Jefe a.i. Proceso Ejecución de las Operaciones |

Setiembre, 2021

|  |  |
| --- | --- |
| **INFORMACIÓN GENERAL:** | |
| Código: | P01-PLA-13 | |
| Proyecto: | Rediseño de Procesos del Modelo Penal por medio de nuevas Tecnologías de Información. | |
| Director: | Comisión de la Jurisdicción Penal | |
| **Elaborado por:** | Inga. Florita Leiva Piedra | |
| **Patrocinador:** | Corte Plena | |

# Antecedentes

La Corte Plena en la sesión 37-12 del 29 de octubre de 2012, artículo VIII, solicitó definir el modelo de gestión de despachos; posteriormente, en la sesión 15-16 del 16 de mayo de 2016, artículo XVII, aprobó el informe 259-66-SAO-2016 de la Auditoría Judicial relacionada al “Estudio Operativo de los Tribunales Penales.”

La Dirección de Planificación propuso los lineamientos generales del proyecto denominado “Rediseño de Procesos del Modelo Penal por medio de nuevas tecnologías de información”, el cual implicó el análisis y diseño de un modelo de tramitación para las oficinas del Ámbito Jurisdiccional, con el fin de mejorar procesos permitiendo optimizar los tiempos de respuesta en los procesos judiciales que se tramitan en un Juzgado Penal, así como establecer cargas equitativas en el personal judicial, teniendo como resultado una justicia pronta y cumplida.

La Dirección de Planificación mediante el oficio 1666-PLA-17 le solicitó a la Defensa Pública establecer cual oficina iba a ser el modelo. La Defensa Pública mediante el oficio “Oficina modelo 1385-JEF-2017” indicó que Cartago es el despacho seleccionado por ellos como modelo y punto de partida para el desarrollo del proyecto de modelo penal.

En la sesión 86-18 del Consejo Superior del Poder Judicial celebrada el 02 de octubre de 2018, se acordó acoger la gestión presentada por la Dirección de Planificación mediante el Oficio 1108-PLA-2018 de 21 de setiembre de 2018, en la que se remitió el informe 258-MI-2018 de esa misma fecha, relacionado con el proyecto de inventarios a realizar por la Defensa Pública, con la Dirección de Planificación, en el marco del Proyecto Mejora Integral el Proceso Penal. Producto de ese informe, se concedieron permisos con goce de salario y sustitución de Técnicos Jurídicos, a partir del 08 de octubre de 2018 hasta el 15 de diciembre de 2018, para que se dedicaran a la actualización de los estados procesales por expediente y por plaza de Defensor en las oficinas de la Defensa Pública. Con base en la información actualizada en los sistemas de información, la Dirección de Planificación procede con el desarrollo del proyecto en mención.

Mediante Oficio 860-19 del 25 de enero de 2019, de la Secretaría General de la Corte, se remite el acuerdo del Consejo Superior, sesión 5-19 del 23 de enero de 2019, artículo XXIII, donde se aprueba el oficio 1507-PLA-MI-2018, del 21 de diciembre de 2018, que suscribe el informe 105-MI-2018-B, relacionado con el Modelo de Tramitación de la Defensa Pública.

El siguiente informe responde al Plan Estratégico Institucional 2019-2024, el cual fue aprobado por el Consejo Superior en la sesión 83-17 del 12 de setiembre de 2018 y conocido por Corte Plena en la sesión 32-17 del 02 de octubre de 2017. Específicamente, responde a la iniciativa No. 17 del Programa de Proyectos de la Dirección de Planificación, “Modelo de rediseño de procesos”; donde se expone en el quinto punto el “Modelo de mejora integral del proceso penal”.

Adicionalmente, la Dirección de Planificación el 12 de agosto de 2020 emite el oficio 1216-PLA-OI-MI-2020 relacionado con el conjunto de actividades enfocadas en el abordaje de la Jurisdicción Penal del país, sobre la propuesta de Proyecto para el Desarrollo e Implementación del Modelo Estándar Integral del Proceso Penal. Así, el Consejo Superior en la sesión 85-2020 celebrada el 1 de setiembre de 2020, artículo XLV aprobó el cambio en la metodología de Rediseño de Procesos y sus requerimientos, en el contexto de la crisis nacional acontecida por la pandemia relacionada con el COVID-19 como parte del Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal, por lo que el análisis en la Defensa Pública de Coto Brus se realizó en forma virtual basado en temas muy específicos tales como: estructura funcional y organizativa, conformación del Equipo de Mejora, Análisis Estadístico, Distribución de Circulante actual (cargas por plaza) y la comparación con el Modelo de Tramitación para la Defensa Pública aprobado por el Consejo Superior, lo anterior como insumo para evidenciar oportunidades de mejora en la oficina.

# Estructura Organizacional

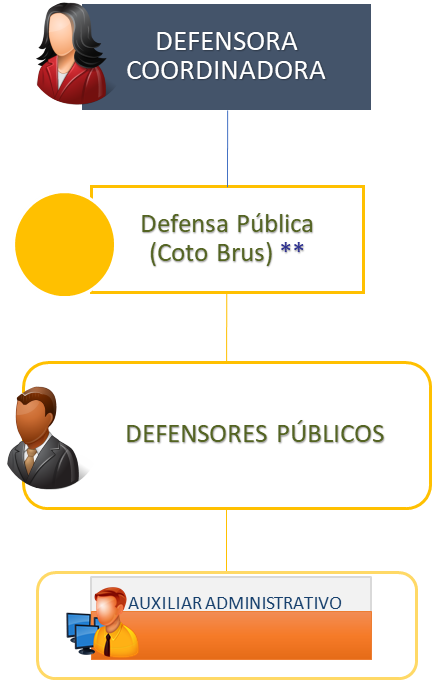
A continuación, se muestra el organigrama al momento del análisis en la Defensa Pública de Coto Brus.

**Figura 1**

**Estructura organizacional**

**Defensa Pública de Coto Brus**

**Setiembre 2020**

****

***Fuente:*** Subproceso de Modernización Institucional, con datos suministrados por la Defensa Pública de Coto Brus.

La Defensa Pública de Coto Brus cuenta con dos recursos de persona defensora, donde una de ellas posee la Coordinación de la oficina. La plaza dedicada a la Coordinación tramita las materias: Penal ordinario, Penalización, Contravenciones y Pensiones Alimentarias, esta última únicamente cuando los usuarios demandados corresponden a población indígena. Por otro lado, la plaza de persona defensora restante tramita las materias: Penal ordinario, Contravenciones y Pensiones Alimentarias, esta última cuando las actoras corresponden a población indígena; adicionalmente podría atender también otras usuarias a petición del Juzgado Contravencional (*el cual es el competente en materia de Pensiones Alimentarias*).

Para terminar, en la estructura organizacional de la Defensa Pública de Coto Brus se cuenta con una única persona administrativa, la cual realiza labores tanto administrativas de la oficina como de soporte hacia las plazas de personas defensoras.

# Definición de Equipo de Mejora de Procesos

Se sugiere valorar la conformación de un equipo de trabajo con personal de la oficina que se abocará tanto al seguimiento requerido para todas las propuestas de solución implementadas, así como también para el desarrollo e implementación del plan de trabajo propuesto, lo cual fue acogido positivamente por el despacho. Con base en lo anterior, se desarrolla la siguiente propuesta de mejora, de manera que sea implementada de forma inmediata por este despacho.

Para lograr la mejora continua de los procesos que se realizan en la Defensa Pública de Coto Brus, se hace necesaria la existencia de una o varias figuras de liderazgo que soporten la toma de decisiones, coordinen la implementación de propuestas de solución elaboradas por el equipo técnico y la representación de la oficina en todo lo referente a los temas de mejora continua de los procesos. Para lo anterior es importante definir algunos de las principales especificaciones técnicas que se deben contemplar tanto en el momento de la conformación de este equipo como en su puesta en funcionamiento.

## Integración del Equipo de Mejora de Procesos:

Al realizar el acercamiento del abordaje del Proyecto “Rediseño de Procesos del Modelo Penal por medio de nuevas tecnologías de información”, se indicó la necesidad de la conformación del Equipo de Mejora en la oficina; por lo que el 05 de octubre mediante correo electrónico se remitió a la Defensora Coordinadora Licda. Diana Zúñiga Agüero información valiosa del Equipo de Mejora, tal como sus responsabilidades y datos generales de su conformación. *(anexo 1).*

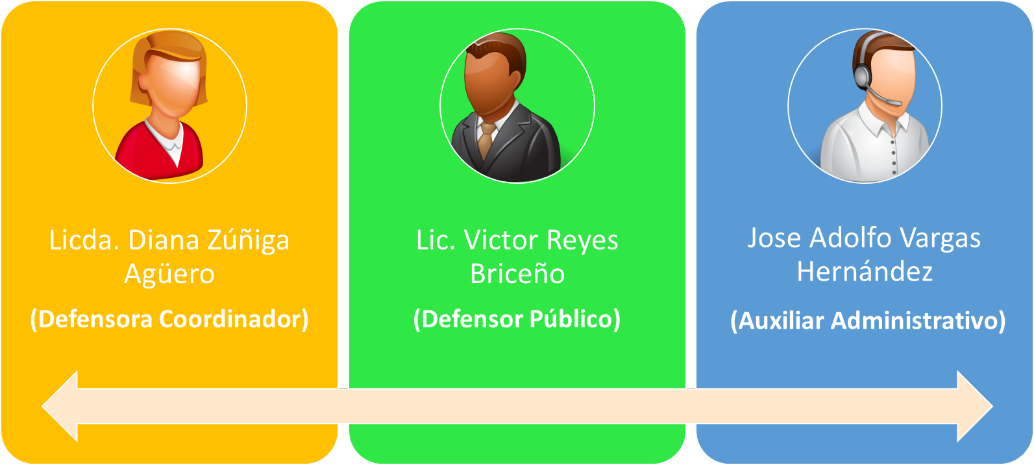
Se hace la aclaración que el equipo de mejora de procesos debe estar conformado por servidores y servidoras de diferentes jerarquías, sin embargo, queda a discreción de la oficina tanto la cantidad como alguna incorporación adicional de los demás puestos que conforman la oficina.

Así, se solicitó la conformación del equipo, el cual está integrado por los siguientes colaboradores judiciales.

**Figura 2**

**Equipo de mejora de procesos**

**Defensa Pública de Coto Brus**



***Fuente:*** Subproceso de Modernización Institucional, con datos suministrados por la Defensa Pública de Coto Brus.

Seguidamente, se indicó que, en la medida de lo posible este Equipo de Trabajo estará conformado por los titulares del puesto, y en caso de ausencia de alguno de los integrantes, éste podrá sustituirse por la persona suplente, de manera que el Equipo de Mejora deberá siempre estar integrado por al menos una plaza por cada tipo de puesto de la oficina, ya que se considera importante incorporar todas las áreas del despacho de forma que exista comunicación y control de cada una de las tareas desarrolladas por los diferentes colaboradores de la Defensa Pública.

## Responsabilidades del Equipo de Mejora de Procesos:

* Conformar los objetivos generales y específicos por año para la mejora continua del despacho (Plan Anual Operativo).
* Divulgar los objetivos a todos los servidores y las servidoras que de una u otra forma ayudarán a lograr su cumplimiento.
* Medir los objetivos planteados mediante la aplicación de indicadores.
* Analizar y dar seguimiento a los resultados obtenidos de la aplicación de los indicadores.
* Coordinar reuniones de personal o crear comunicaciones electrónicas como boletines, donde se comunican los objetivos planteados o su avance, así como comunicaciones escritas que sean visibles para los miembros del despacho.
* Liderar la identificación de oportunidades de mejora de la oficina de manera continua.
* Desarrollar propuestas de solución a los problemas detectados y crear la documentación requerida.
* Implementar las propuestas (asegurar que se lleva a cabo lo que se establece en la documentación y que los miembros de la oficina lo conozcan, se capaciten y lo ejecuten).
* Mantener actualizada la documentación del despacho (que todo lo que se establece en la documentación sea actualizado conforme a los cambios inherentes del despacho).
* Determinar e implementar o adoptar, en coordinación con el órgano competente, los plazos de gestión y cuotas de trabajo para todos los trámites y actos procesales y actividades generales, en concordancia con la legislación vigente.
* Preparar los informes mensuales de los indicadores durante los primeros quince días de cada mes.
* Implementar, coordinar y brindar seguimiento a los planes remediales.
* Valorar la incorporación dentro del proceso de mejora de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios.
* Remitir los indicadores, minutas de reuniones, planes remediales y demás información al ente correspondiente, durante la tercera semana de cada mes, según lo dispuesto en el Modelo de Sostenibilidad.

# Resultados del Diagnóstico

El análisis de la Dirección de Planificación en la Defensa Pública de Coto Brus se dio a inicios del mes de octubre del 2020. Tal como se detalló en párrafos anteriores, el abordaje será en temas muy específicos, por lo que se sostuvo una reunión mediante la herramienta Microsoft Teams con la Defensora Coordinadora, con el propósito de detallar el alcance del abordaje y consultar temas muy específicos de la oficina. Dicha reunión fue documentada en la minuta 388-PLA-MNTA-2020. *(apartado Minutas, minuta 1).* En la misma reunión se aplicó un “check list” el cual sirvió de base para el planteamiento de hallazgos y el plan de trabajo propuesto. (*anexo 4*)

Como parte del abordaje se analizaron también datos estadísticos y circulante de la oficina como insumo para la elaboración de oportunidades de mejora.

En la siguiente presentación se detalla el resultado del análisis realizado en la Defensa Pública de Coto Brus, la cual contiene los siguientes apartados:

* Estructura organizacional y funcional
* Definición del equipo de mejora de procesos (Anexo 1)
* Análisis estadístico (Anexo 2) – Archivo en Excel
* Análisis de circulante de la oficina (Anexo 3) – Archivo en Excel
* Análisis comparativo con el Modelo de Tramitación

|  |
| --- |
| **Análisis Defensa Pública de Coto Brus** |
|  |

# Conclusiones

Producto del análisis realizado en la Defensa Pública de Coto Brus, se identificaron datos importantes que a continuación se detallan e integran en conjunto con las Oportunidades de mejora (Plan de trabajo) el apartado número seis del presente informe.

### *Entrada de Asuntos*

Por medio del Análisis Estadístico se determinó que, la entrada promedio mensual es de 16 asuntos en Penal Ordinario al considerar el periodo del 2015 al 2019. Específicamente, en el periodo 2019, el promedio de entrada mensual fue de 14 asuntos, el cual, entre dos plazas de persona defensora, cada plaza asumiría como máximo 7 asuntos mensuales, lo cual, es una cantidad inferior a la cuota mensual máxima sugerida, establecida por persona defensora a nivel nacional según el Modelo de Tramitación de la Defensa Pública aprobado.

En línea con lo anterior, el promedio de entrada mensual en Penalización para el periodo del 2015 al 2019 corresponde a 4 asuntos, por lo que, al mantener el trámite en una única plaza de persona defensora tal como se realiza en la actualidad, aún la entrada mensual por plaza respondería a la cuota designada de acuerdo con el Modelo de Tramitación a nivel nacional, tal como ocurre con la materia de Penal Ordinario.

### *Atención del Circulante*

Por medio del Análisis Estadístico se determinó que, al considerar el periodo del 2015 al 2019, la oficina de la Defensa Pública de Coto Brus ha sido capaz de atender mayor cantidad de asuntos con respecto a la entrada ordinaria en Penal Ordinario, al mantener un promedio entre la salida y la entrada de 102%.

En el caso de Penalización, el promedio entre la salida y la entrada es de 90%, durante el periodo 2015 al 2019, por lo que el circulante de la oficina no se ha visto reducido durante el quinquenio analizado.

### *Circulante por plaza de defensor*

Al considerar el circulante en trámite al cierre del mes de setiembre 2020, el cual asciende a 377 expedientes entre las dos plazas de persona defensora, el circulante que mantiene cada plaza es inferior a los 200 asuntos, lo cual indica que se encuentra por debajo del parámetro máximo establecido en el Modelo de Tramitación aprobado, el cual se estipuló en 300 casos en figuras de personas defensoras que no asumen la coordinación de la oficina.

### *Libros de registro manuales*

Con base en la minuta 388-PLA-MI-MNTA-2020, se indicó que la oficina se encuentra debidamente certificada por el Equipo de Arqueos de la Defensa Pública liderado por el Lic. Rodolfo Brenes Blanco; sin embargo, la oficina continúa utilizando los libros de registro manuales, lo que genera una duplicidad de controles en la oficina y una carga laboral innecesaria.

### *Agenda de la oficina*

De acuerdo con la reunión con la persona Coordinadora de la oficina, se detectó la utilización de una agenda física general en paralelo a la agenda oficial utilizada mediante la herramienta Cronos, la cual se utiliza para el control y seguimiento de todos los señalamientos de las personas defensoras de la oficina, lo anterior genera dobles registros, tareas administrativas innecesarias y subutilización de la herramienta institucional destinada para tal fin.

### *Ajuste de carga de trabajo en la persona coordinadora*

Como se indicó en líneas anteriores, la entrada mensual y el circulante en trámite de las plazas de persona defensora están alineadas al Modelo de Tramitación aprobado a nivel nacional; sin embargo, en el caso de la plaza de Defensora Coordinadora de la oficina se detectó que el circulante que posee es mayor al compararlo con la otra plaza de persona defensora, por lo que no se atiende la reducción de la carga ordinaria por la figura que ostenta en atención a la circular 13-2019.

### *Documentos físicos en los apersonamientos*

De acuerdo con la entrevista realizada a la persona colaboradora destacada en el puesto de Auxiliar Administrativo se indicó que el apersonamiento se realiza a través del sistema SSC pero su entrega se realiza en forma física ya que en la Fiscalia de Coto Brus y Juzgado Penal el trámite de sus expedientes es físico; sin embargo, se generan tres hojas físicas del mismo apersonamiento, de los cuales un documento es para la Fiscalia, otro para el expediente físico de la propia causa para la Defensa y un último documento para un control general de todos los apersonamientos de la oficina, los cuales son almacenados. Lo anterior repercute en controles documentales innecesarios y no es acorde con las políticas institucionales de PJ verde.

### *Utilización de sistemas informáticos*

A pesar de la utilización de sistemas informáticos, se evidenció que existen variables propias del expediente o de las personas usuarias que no están siendo incluidas en los sistemas, lo anterior afecta la generación de estadísticas e información veraz y actualizada para la toma de decisiones. Aunado a lo anterior, existen circulares institucionales referentes a la obligatoriedad del uso adecuado de los sistemas informáticos.

### *Modelo de Tramitación de la Defensa Pública*

Con base en la información estadística demostrada anteriormente y, las estructuras organizacionales de los despachos que intervienen en el proceso penal; se verifica el cumplimiento del Modelo de Tramitación aprobado para las oficinas de la Defensa Pública. El Modelo de Tramitación establece variables recomendadas para su validación en cada oficina, dichas variables fungen como punto de partida para los abordajes de la Dirección de Planificación.

De lo anterior, se debe analizar en el caso de la Defensa Pública de Coto Brus en una etapa posterior:

* *Atención al área jurisdiccional:* El Juzgado Penal de Coto Brus se compone de dos personas juzgadoras y el Tribunal Penal de Corredores (por competencia territorial le corresponde atender los asuntos de Coto Brus) se compone de dos secciones, una colegiada y una unipersonal por lo que podrían ambas oficinas verse afectadas en los señalamientos en sus diligencias hacia la Defensa Pública de Coto Brus, ya que la misma cuenta con dos únicas plazas de persona defensora en la atención de dichas oficinas.
* *Apoyo Administrativo:* La Defensa Publica de Coto Brus cuenta con una persona administrativa que da soporte a la oficina, sin embargo, el Modelo establece la relación de una plaza de apoyo administrativo por cinco personas defensoras. En este caso la relación es de una plaza de apoyo administrativo por dos personas defensoras, por lo que es necesario su análisis para evitar la subutilización del recurso.
* *Existencia de plaza de Persona Técnica Jurídica:* La Defensa Pública de Coto Brus no posee una persona técnica jurídica que asista a las personas defensoras en las labores correspondientes.

# Plan de trabajo

| **Propuesta** | **Oportunidad de mejora** | **Descripción de la propuesta** | **Resultados esperados** | **Responsable** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Eliminación de libros de registro manuales** | La oficina a pesar de estar Certificada por el Equipo de Arqueos de la Defensa Pública continúa utilizando los libros de registro manuales, lo que genera una duplicidad de controles en la oficina y una carga laboral innecesaria. | La oficina según lo estipulado por la Jefatura de la Defensa Pública deberá eliminar los Libros de Registros (Excel) en Penal Ordinario y Penalización y enfocarse en el adecuado llenado de la información en el Sistema de Seguimiento de Casos. | Eliminación de registros paralelos innecesarios, así como labores de información, revisión, y seguimiento por el personal defensor y administrativo que no agrega valor al proceso. | - Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Coto Brus - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública. - Jefatura de la Defensa Pública. |
| **Eliminar la agenda física general que se mantiene en la oficina. Utilizar como herramienta oficial y única la Agenda Cronos.** | Utilización de una agenda física en paralelo a la agenda oficial Cronos, la cual es utilizada para el registro, control y seguimiento de todos los señalamientos de las personas defensoras de la oficina. Esta tarea duplicada repercute directamente en la carga de trabajo del personal administrativo responsable y no genera valor al proceso, ya que la oficia cuenta con una herramienta institucional para tal fin. | Utilizar como única herramienta para el registro de todos los señalamientos requeridos de la oficina la Agenda Cronos.  La Dirección de Planificación deja a discreción de la oficina el continuar con el uso de la agenda física, a la luz de las observaciones recibidas en el apartado VII, por parte de la Jefatura de la Defensa Pública en cuanto a las características actuales de la herramienta Cronos, sin embargo, se mantiene el criterio técnico que la misma conlleva duplicación de funciones y controles adicionales.  Se hace hincapié en que la generación de cualquier información que se requiera para análisis se tomará de la fuente oficial, en otras palabras, de la Agenda Cronos y no de ningún otro medio, ya que Cronos es la fuente oficial de datos de la institución. | 1. Eliminación de registros manuales paralelos innecesarios, que no agregan valor al proceso.   2. Disminuir la carga de trabajo del puesto administrativo responsable, de manera que se le asignen funciones administrativas que generen valor a la oficina. | - Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Coto Brus - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública. - Jefatura de la Defensa Pública. |
| **Ajuste de carga de trabajo en la persona defensora coordinadora** | La plaza de persona defensora en la cual recae la Coordinación de la oficina no evidencia una reducción de su carga laboral de acuerdo con lo estipulado en la circular 13-2019. Para oficinas con menos de 4 personas funcionarias, la reducción debe ser de 20% en su entrada y circulante. Lo anterior perjudica la ejecución de labores como persona defensora, ya que como Coordinadora o Coordinador es responsable de labores administrativas necesarias para el control y seguimiento del recurso humano de la oficina.  Según el análisis de la carga de trabajo realizado, la plaza de persona defensora coordinadora incluso mantiene, al momento de la consulta, 21 expedientes más con respecto a la otra plaza de persona defensora.  En este caso, en la reunión mantenida con la Licda. Diana Zúñiga Agüero *(minuta 388-PLA-MINTA-2020)* se hizo ver las diferencias entre ambas plazas en el circulante existente al momento. | Dar cumplimiento a la circular 13-2019 de la Jefatura de la Defensa Pública, por lo que la persona defensora en la cual recae la Coordinación de la oficina debe tener una entrada y circulante reducido en comparación a las demás plazas profesionales. Así como, promover el equilibrio de las cargas de trabajo entre las restantes plazas de persona defensora. | Brindar a la plaza de persona defensora Coordinadora un equilibrio entre la carga laboral como Defensora o Defensor Público y las labores administrativas, de forma tal que no se perjudique o límite entre sí las responsabilidades que le competen. | - Equipo de mejora de procesos de la oficina. - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública. - Jefatura de la Defensa Pública. |
| **Eliminación de copias de apersonamientos** | Al generar el apersonamiento se realizan tres documentos del mismo trámite, de los cuales un documento es para la oficina solicitante, otro para el expediente físico dentro de la Defensa y un tercero para un control general dentro de la oficina, lo anterior genera controles físicos innecesarios y no se alinea a las políticas institucionales de “cero papeles”. | Eliminar la práctica de realizar copias innecesarias de los apersonamientos realizados. Si bien se utilizan dos documentos físicos, el que se entrega en la oficina solicitante y el que se *“carga”* en el SSC con la constancia de recibido por la oficina, la tercera copia no es necesaria ya que existe el apersonamiento en el sistema para cualquier consulta de la oficina o de la plaza de persona defensora correspondiente.  Se aclara que, en este caso, no es posible enviar el apersonamiento por medio del SSC ya que la Fiscalia y el Juzgado Penal de Coto Brus mantienen el trámite físico de sus documentos. | 1. Eliminación de registros manuales paralelos innecesarios, que no agregan valor al proceso.   2. Alinear los trámites administrativos a las políticas institucionales de “cero papel”. *(PJ Verde)* | - Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Coto Brus - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública. - Jefatura de la Defensa Pública. |
| **Actualización y manejo de sistemas informáticos de la oficina** | A pesar de la utilización de sistemas informáticos, se evidenció que existen variables que no están siendo incluidas en los sistemas, tales como edad, vulnerabilidad, país de procedencia lo anterior afecta la generación de estadísticas e información veraz y actualizada para la toma de decisiones. | Necesidad de interiorizar en el personal de la oficina la importancia del adecuado registro de las variables estadísticas en todos los sistemas informáticos; con el fin de eliminar la utilización de registros manuales y canalizar como fuente única de datos los sistemas informáticos institucionales.  Lo anterior en línea a la atención de la circular 94-2019 de la Secretaría General de la Corte del 30 de mayo de 2019 denominada “Obligación de mantener los sistemas actualizados y cumplir los plazos establecidos para la actualización”.  Así como, a las circulares 2-17, 28-18 y 10-20 de la Jefatura de la Defensa Pública, referentes a la obligatoriedad del uso del Sistema de Seguimiento de Casos y el arqueo de expedientes.  El personal administrativo deberá abocar sus esfuerzos al correcto registro de información en los sistemas informáticos utilizados en la oficina (SSC, Agenda Cronos, entre otros). Asimismo, deberá generar mensualmente desde la plataforma SIGMA, los reportes mensuales de la oficina y revisar que las variables estadísticas se encuentren completas, y que los estados de los expedientes se encuentren actualizados. | Procurar que los sistemas informáticos se mantengan depurados y actualizados con la información requerida, para facilitar la obtención de datos reales del comportamiento de la oficina, y que a su vez permitan ser insumos certeros para la toma de decisiones institucionales. | - Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Coto Brus  - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  - Jefatura de la Defensa Pública. |

# Atención de observaciones al informe 533-PLA-MI-2021 puesto en consulta

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 533-PLA-MI-2021, del 17 de mayo de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento a la Jefatura de la Defensa Pública, solicitando criterio además a la Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública, a la Defensa Pública de Coto Brus, a la Comisión de la Jurisdicción Penal y finalmente a la Administracion Regional de Corredores.

Como respuesta se recibió el 01 de junio el oficio JEFDP-808-2021 suscrito por el M. Sc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública. Además, en fecha 14 de junio del 2021 se recibió el oficio CJP125-2021 suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Sala de Casación Penal y de la Comisión de la Jurisdicción Penal.

A continuación, se detalla la atención a las observaciones recibidas.

**Oficio JEFDP-808-2021 del 01 de junio del 2021, suscrito por el M.Sc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Ítem* | *Observaciones recibidas* | *Criterio de la Dirección de Planificación* |
| 1 | En el informe se indicó:  *“La oficina a pesar de estar Certificada por el Equipo de Arqueos de la Defensa Pública continúa utilizando los libros de registro manuales, lo que genera una duplicidad de controles en la oficina y una carga laboral innecesaria.”*  Observación de la Defensa Pública:  *…”De acuerdo con la propuesta para las materias penal y penalización sin embargo debe de quedar fuera de la recomendación, hasta tanto no se logre la implantación del SSC, la materia penal juvenil. En lo que respecta a las materias de pensiones alimentarias y contravenciones, las mismas serán incorporadas en el nuevo SIAGPJ…”.* | Tal como se indicó en el Plan de Trabajo, la recomendación en cuanto a la no utilización de libros de “Excel” para el registro de los datos se indicó específicamente para Penal y Penalización ya que se tiene conocimiento que por ahora el Sistema de Seguimiento de Casos no incluye datos de otras materias tramitadas en la oficina y que, por ende, es necesario aun un control manual para el debido control de los asuntos.  La recomendación se planteo a la luz de que la oficina fue visitada por el equipo de Arqueos de la Defensa Pública y se realizaron en ese momento las actividades necesarias para que las causas de estas materias se incorporaran en el sistema SSC, de allí que el control de causas mediante Excel es innecesario en esas materias.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 2 | En el informe se indicó:  *“Utilización de una agenda física en paralelo a la agenda oficial Cronos, la cual es utilizada para el registro, control y seguimiento de todos los señalamientos de las personas defensoras de la oficina. Esta tarea duplicada repercute directamente en la carga de trabajo del personal administrativo responsable y no genera valor al proceso, ya que la oficia cuenta con una herramienta institucional para tal fin.”*  Observación de la Defensa Pública:  *…”La Agenda Cronos resulta insuficiente para la planificación de actividades dentro de la Defensa Pública, en el tanto el informe que se extrae de dicha agenda, aparte de que fue pensado para el Tribunal, es muy general y no puntual sobre todas las personas defensoras públicas que se encuentran en audiencias y diligencias, lo cual es vital dentro del funcionamiento de la oficina, particularmente para saber a ciencia cierta, con cuales personas defensoras públicas se puede contar en caso de diligencias de emergencia (indagatorias con personas detenidas o personas en condición de vulnerabilidad, allanamientos, anticipos jurisdiccionales de prueba, etc.), las personas que se encuentran disponibles (de 4:30 pm a 7:00 am del día siguiente), vacaciones, así como las personas defensoras públicas que se encuentran en teletrabajo. Véase que incluso la Dirección de Planificación planteó la Consulta 27-2021 ante la Comisión de la Jurisdicción Penal, en la que se solicitó criterio sobre la posibilidad de que la Fiscalía agende sus diligencias (indagatorias, reconocimientos, inspecciones, apertura de evidencias, entre otras) en la Agenda Cronos, lo cual provoca que pese a tratarse de la herramienta oficial, no contenga la totalidad de las diligencias y señalamientos en los que participa la Defensa Pública y necesariamente esas anotaciones se realizan en nuestra agenda paralela. La Agenda Cronos tampoco se actualiza de forma constante, en particular los señalamientos revocados por parte de los propios despachos jurisdiccionales que no la actualizan debidamente, así como tampoco se incorporan otros señalamientos que sí son notificados, e incluso, se han detectado señalamientos sin la persona usuaria de la Defensa Pública, por lo que no es del todo confiable.* ***Se sugiere se le solicite a la Dirección de Tecnología de la Información, una mejora a la Agenda Cronos, con vista en las necesidades propias de la Defensa Pública...”*** | La recomendación emitida en el plan de trabajo se realizó con el propósito de evitar dobles registros en la oficina al contar con una herramienta institucional para los señalamientos de las distintas diligencias de la oficina; así como el control que de ello proviene; sin embargo; se hace ver que, según la observación recibida en este apartado, Cronos no suple todos los requerimientos que la Defensa de Coto Brus necesita para el manejo de sus señalamientos y en cierta manera de sus recursos profesionales disponibles, eso sumado a que según se indica, la misma no se actualiza en forma inmediata por parte de los despachos usuarios; lo anterior dio pie a la utilización de la agenda física.  La Dirección de Planificación entiende el propósito del uso de esta agenda y las facilidades e información que la oficina considera obtiene con su uso, sin embargo se mantiene el criterio técnico emitido, ya que la Agenda Cronos es el medio oficial institucional; y la elaboración de una agenda física implica duplicidad de funciones en el registro, control y revisión de sus datos; sin embargo, se deja a criterio de la oficina su uso, haciendo hincapié que la generación de cualquier información que se requiera para análisis se tomara de la fuente oficial, en otras palabras, de la Agenda Cronos y no de ningún otro medio.  Se informa que a la luz de esta información, en el informe 860-PLA-MI-2021 de la Dirección de Planificación el cual documentó el Diagnóstico y propuestas de mejora para el Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal en la Defensa Pública del Segundo Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya) enviado el 30 de Julio del 2021 al Consejo Superior para su valoración, se incluyó una recomendación a la Dirección de Tecnología de Información sobre la valoración de la Agenda Cronos específicamente en la Defensa Pública con el propósito de que supla todas las necesidades detectadas.  Se modifica el plan de trabajo bajo esta línea. |
| 3 | En el informe se indicó:  *“A pesar de la utilización de sistemas informáticos, se evidenció que existen variables que no están siendo incluidas en los sistemas, tales como edad, vulnerabilidad, país de procedencia lo anterior afecta la generación de estadísticas e información veraz y actualizada para la toma de decisiones.”*  Observación de la Defensa Pública:  *…”En efecto esta actualización no se realizaba porque el Sistema de Seguimiento de Casos (SSC) no le permitía esta tarea a la Defensa Pública, pese a ser una labor que compete a todas las personas funcionarias que participan del proceso, entre ellos personal de la Fiscalía (quienes crean en primera instancia la carpeta electrónica con las personas intervinientes), conforme a las Circulares del Consejo Superior números 160-2016, 133-2018, 15-2019 y 94-19. La Unidad de Modernización Institucional solicitó a la Dirección de Tecnología de la* *Información, una mejora en el sistema, la cual se aplicó a partir del 23 de febrero de 2021, la cual permite esta actualización. Debe tomarse nota que el abordaje se realizó antes de esa fecha por lo cual no se ha examinado nuevamente el plan remedial implementado de actualización de las variables sociales. Se adjunta correo y archivo anexo…”* . | Se toma nota de la indicación de la Jefatura de la Defensa Pública y de la mejora implementada a raíz de las recomendaciones de la Dirección de Planificación, en los diversos estudios en la Defensa Pública. Se tomará en cuenta la evaluación de los planes remediales que indica la Jefatura de la Defensa Pública que se implantaron en Coto Brus, en el momento del abordaje completo de la oficina.  La observación no modifica el contenido del informe. |

**Oficio CJP125-2021 del 14 de junio, 2021, suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Sala de Casación Penal y de la Comisión de la Jurisdicción Penal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Ítem* | *Observaciones recibidas* | *Criterio de la Dirección de Planificación* |
| 1 | *…”A folio 17 se enlistan las propuestas de mejora, y puntualmente, se indica en el párrafo tercero: ”Ajuste de carga de trabajo en la persona coordinadora defensora”, mediante la cual se plantea la necesidad de dar cumplimiento a la Circular 13-2019 de la Jefatura de la Defensa Pública, para equilibrar la carga de la persona defensora Coordinadora, con entrada circulante reducido; no obstante, esta Comisión recomienda profundizar el estudio, con ocasión de que se trata de un despacho con muy poco personal profesional (únicamente una persona a defensora pública que asume la coordinación y otra persona defensora más), y valorar si es recomendable hacer el ajuste de cargas de trabajo y si ello podría afectar en el buen desempeño que tiene dicha oficina de la Defensa, según las estadísticas analizadas…”.* | Se toma nota de la indicación de la Comisión de la Jurisdicción Penal.  La observación se plasmo en el sentido de hacer ver que la plaza de persona Coordinadora posee una diferenciación en su carga ordinaria justamente para la atención oportuna de sus labores administrativas de coordinación. En el plan de trabajo se hace ver la necesidad de promover la equidad entre ambas plazas de personas defensoras, para que la Coordinación lo considere.  Cabe indicar que se plasmó en este informe una recomendación específicamente a la Dirección de Planificación con la realización de las visitas de campo a la oficina, como complemento del análisis integral de la misma, por lo que, en detalle el análisis de cargas de trabajo por oficina y puestos de trabajo se abordara en forma completa en el mismo.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 2 | *…”Por otra parte, a folio 18, dentro de las propuestas de mejora se detalla: ”Actualización y manejo de información de la oficina”, en donde se incluye como mejora “El personal administrativo deberá abocar (sic) sus esfuerzos al correcto registro de la información en los sistemas informáticos utilizados en la oficina…”. Tal y como lo ha señalado esta Comisión en distintas oportunidades resulta conveniente que se disponga de un plan de trabajo concreto para que los funcionarios de la Defensa procedan con la actualización y depuración de los datos del sistema, incluyendo todas las variables estadísticas necesarias, a fin de erradicar las falencias que se presentan en los sistemas informáticos…”.* | Se toma nota de la indicación de la Comisión de la Jurisdicción Penal y se coincide con el criterio.  Esta ha sido una variable considerada en las recomendaciones emitidas en los diversos informes de la Dirección de Planificación, en los estudios realizados para la Defensa Pública, especialmente en los informes de seguimiento mensuales a las oficinas ya rediseñadas. Inclusive, la Jefatura de dicha dependencia manifestó en el Oficio JEFDP-808-2021 que ya implementó una mejora en el sistema informático para el correcto registro de las variables estadísticas de las distintas oficinas, así como planes remediales que deberán ser evaluados por la Dirección de Planificación al momento de la culminación del presente estudio técnico cuando se dé el rediseño completo de la oficina, se hace la observación que es obligación de los despachos tener sus datos actualizados en cumplimiento a diversas circulantes de la institución emitidas al respecto.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 3 | *…”Finalmente, resulta oportuno advertir que en el estudio realizado por la Dirección de Planificación no se tomó en consideración que dicho despacho atiende población indígena. Esta Comisión estima que se trata de un tema que debe ser atendido de forma prioritaria por la importancia que reviste y en atención a los lineamientos institucionales que se han emitido sobre la garantía de acceso a la justicia para las poblaciones indígenas, y que aún bajo el modelo de atención virtual que se ha implementado por parte de la Dirección de Planificación para hacer estos abordajes previos, debe ampliarse el estudio a fin de revisar este tema, analizar el tratamiento que se da en la zona a dicha población, detectar falencias y plantear soluciones inmediatas. Estudio que además debe hacerse extensivo a la Fiscalía de Coto Brus (que fue objeto de análisis mediante Oficio número 483-PLA-MI-2021, de fecha 26 de abril de 2021), con la finalidad de desarrollar estrategias conjuntas con la Defensa Pública para atender, en la medida de las posibilidades institucionales, otras diligencias tales como recepción de denuncias, entrevistas, indagatorias, entre otras, a fin de que la atención a las poblaciones indígenas se ajuste a los parámetros señalados por los organismos internacionales de protección de derechos humanos…”.* | Se toma nota de la observación.  Como se indica en apartados posteriores, este informe es un avance al análisis integral y completo de la oficina que se realizara posteriormente y se complementa con visitas de campo y entrevistas al personal defensor.  En el análisis integral de la oficina se implementarán herramientas diagnosticas que permitan medir el flujo de usuarios en la oficina y bitácoras de actividades, con lo cual podrá obtenerse insumos sobre la atención a personas usuarias indígenas.  Adicionalmente en el informe de Presupuesto 383-PLA-RH-MI-2021 Impacto organizacional y presupuestario en el Poder Judicial, (Defensa Pública) a partir de la promulgación de la Ley 9593 de Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas se consideró los asuntos entrados durante octubre 2019 a setiembre 2020 y los asuntos activos a enero 2021 de la Defensa de Coto Brus en la atención de personas usuarias indígenas, lo cual podrá servir de insumo eventualmente cuando se realice el análisis completo de cargas de trabajo. También de manera adicional se tiene un estudio en proceso de la posibilidad de una jurisdicción indígena.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 4 | *…”Esta Comisión estima que, al igual que se ha detallado en otros informes de distintos despachos del ámbito auxiliar de justicia de justicia, el estudio preliminar que se ha verificado es muy superficial, pues se sustentó únicamente en una intervención virtual de dos semanas y carece de un trabajo de campo, el cual quedó pendiente con ocasión de las medidas tomadas ante la situación de la emergencia nacional por la pandemia; ello en virtud de que el rediseño tiene como finalidad un análisis integral que revise todas las variables que pueden afectar el buen desempeño del despacho, y requiere la verificación de la dinámica propia de la oficina en estudio, a fin valorar no sólo los aspectos cuantitativos (estadísticas) sino también cualitativos de las distintas problemáticas que se han podido identificar, así como determinar si existen factores de orden externo que puedan incidir en el adecuado desempeño de la oficina sujeta a estudio que sean susceptibles de mejora.*  *Por consiguiente, esta Comisión recomienda que se tome nota de las observaciones y se proceda con los ajustes que se estimen pertinentes, considerando que se trata de un estudio de carácter preliminar, que es indispensable que sea completado mediante las visitas de campo para poder dar por concluido el rediseño de dicho despacho acorde con los fines para los cuales fue desarrollado dicho proyecto, y continuar con los seguimientos para su adecuada implementación. Todo ello sin perjuicio de aquellas observaciones que puedan ser expuestas o analizadas con posterioridad una vez que el estudio se haya completado, de previo a su aprobación por parte del Consejo Superior…”.* | Se toma nota de la indicación de la Comisión de la Jurisdicción Penal y se coincide con el criterio. Este abordaje de dos semanas corresponde a un adelanto, efectivamente se debe hacer un análisis integral de la oficina, el cual es esencial para la emisión de recomendaciones.  Alineado a lo anterior se plasmó en este informe una recomendación específica a la Dirección de Planificación con la realización pendiente de las visitas de campo a la oficina como complemento del análisis integral.  Adicionalmente en el informe 427-PLA-MI-2021 de la Dirección de Planificación aprobado en la sesión 38-2021 celebrada el 11 de mayo del 2021, artículo XXXVIII se plasmó el cronograma de atención de las distintas oficinas de la Defensa Pública. Es este caso en específico, la Defensa Pública de Coto Brus como parte del Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal será abordado durante el I semestre del año 2022, bajo la aprobación del escenario 2, por el Órgano Superior.  La observación no modifica el contenido del informe. |

# Recomendaciones

## A la Dirección de la Defensa Pública y la Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública

Dar seguimiento a la ejecución del plan de trabajo contenido en el presente informe, con la finalidad de verificar que las propuestas de mejora sean implementadas y velar por la sostenibilidad y los resultados adecuados del proyecto.

## A la Defensa Pública de Coto Brus

Ejecutar el plan de trabajo contenido en el presente informe, que busca un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles y una mejor gestión en la oficina.

## A la Dirección de Planificación

## Según el orden del cronograma del proyecto de mejora integral del proceso penal realizar un trabajo de campo en la Defensa Pública de Coto Brus que permita complementar los hallazgos que se identificaron en el presente informe, el cual se encuentra alineado a la Metodología de Rediseño de Procesos de la Dirección de Planificación, y al Modelo de Tramitación aprobado para la Defensa Pública; tomando en consideración el abordaje de los demás despachos que intervienen en el proceso penal, con el propósito de verificar la sintonía entre las propuestas de mejora, en procura de maximizar el uso del recurso humano y brindar un servicio público de calidad.

# Minutas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Consecutivo** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Minuta 1*** | 388-PLA-MINTA-2020 Reunión inicial con la Coordinación de la oficina. |  |

# Anexos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anexos** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Anexo 1*** | Integración del Equipo de Mejora |  |
| ***Anexo 2*** | Memoria de cálculo: Análisis estadístico de la Defensa Pública de Coto Brus |  |
| ***Anexo 3*** | Memoria de cálculo: Análisis de circulante por plaza de persona defensora. Defensa Pública de Coto Brus |  |
| ***Anexo 4*** | Check list aplicado |  |

# Apéndices

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anexos** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Apéndice 1*** | Oficio JEFDP-808-2021 suscrito por el M.Sc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública. |  |
| ***Apéndice 2*** | Oficio CJP125-2021 suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Sala de Casación Penal y de la Comisión de la Jurisdicción Penal. |  |