1085-PLA-MI-2021

Ref. SICE: 735-21

23 de septiembre de 2021

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría 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 Rediseño de Procesos del modelo Penal por medio de nuevas tecnologías de información en la Defensa Pública de Siquirres.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 505-PLA-MI-2021 del 29 de abril de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Comisión de la Jurisdicción Penal, Defensa Pública, Unidad de Modernización de la Defensa Pública, Unidad de Estadística de la Defensa Pública, Defensa Pública de Siquirres y la Administración Regional de Pococí.

Al respecto, se recibió como respuesta el oficio CJP-124-2021, de fecha 14 de junio de 2021, suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Comisión de la Jurisdicción Penal (ver Anexo 5)” y cuyas observaciones fueron consideradas en el ítem “9.3” de este oficio; a su vez se recibió el oficio 245-ARIICJZA-2021, de fecha 5 de julio de 2021, suscrito por el MAE. Miguel Gutiérrez Fernández, Administrador Regional de la Administración Regional de Pococí, (ver Anexo 6), cuyas observaciones fueron contempladas en el ítem “9.2” y finalmente se recibió el oficio JEFDP-990-2021, de fecha 15 de julio de 2021, suscrito por el Máster Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública, (ver Anexo 7), del cual las observaciones fueron debidamente atendidas en el ítem “9.2” 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
* Unidad de Estadística de la Defensa Pública
* Defensa Pública de Siquirres
* Administración Regional del Pococí
* Archivo

bls

Refs. 195-19, **735-21,** 425-16, 693-18, 121-19, 764-19

23 de setiembre de 2021

Ingeniero

Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso de 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.

A continuación, se muestran los resultados del abordaje realizado en la **Defensa Pública de Siquirres.** El estudio fue realizado por el Lic. Eder Arias Vargas, 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

c. Archivo

bls

Refs. 195-19, **735-21,** 425-16, 693-18, 121-19, 764-19

 



***Subproceso de Modernización Institucional***

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

***Dirección de Planificación***

***Informe Proyecto de Mejoramiento del Proceso Penal en la Defensa Pública de Siquirres***

***Elaborado por:***

*Lic. Eder Arias Vargas y Licda. Maureen Camacho Brizuela*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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:** | Lic. Eder Arias Vargas | |
| **Patrocinador:** | Corte Plena | |

# Antecedentes

En sesión de Corte Plena 37-12 del 29 de octubre de 2012, artículo VIII, se ordenó a la Comisión de Oralidad en coordinación con el Centro de Gestión de Calidad (CEGECA), brindar continuidad y consolidar el modelo de gestión de los Juzgados Penales, labor en la que debía participar la Dirección de Planificación según lo establecido en el tema 6 del Plan Estratégico 2007-2012 (Definición de modelos de despacho gestión judicial y administrativa de acuerdo a las especificaciones de cada jurisdicción).

Posteriormente, en la sesión 15-16 del 16 de mayo de 2016, artículo XVII, se aprobó el informe 259-66-SAO-2016, rendido por la Auditoría Judicial referente al “Estudio Operativo de los Tribunales Penales” y se trasladó a la Dirección de Planificación para su implementación, por medio de la metodología de rediseño de procesos, a efecto de establecer los controles necesarios para la gestión administrativa de los tribunales penales, lo anterior, en coordinación de la Jurisdicción Penal.

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 implica 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” indica que Cartago es el despacho seleccionado por ellos como modelo y punto de partida para el desarrollo del Proyecto del Modelo Penal.

Con el objetivo de determinar la carga real de trabajo a nivel de las oficinas de la Defensa Pública a nivel nacional; se establece el proyecto de inventarios, el cual estaría a cargo de la Defensa Pública, con la dirección técnica de la Dirección de Planificación. El contenido del informe 258-MI-2018 “Proyecto de inventarios” se remitió a la Secretaría General de la Corte, mediante Oficio 1108-PLA-2018 del 21 de setiembre de 2018.

El Consejo Superior del Poder Judicial en sesión extraordinaria 110-18 del 21 de diciembre de 2018, acordó conceder los permisos con goce de salario y sustitución de las cuatro plazas de personas técnicas jurídicas para el inventario de expedientes de la Defensa Pública. 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, donde se dispuso en lo conducente:

*“(…) 3) Se autoriza a la Dirección de Planificación para replicar a nivel nacional los parámetros generales de las características de la oficina modelo para la Defensa Pública (…)”.*

Corte Plena en sesión 4-19 del 4 de febrero de 2019, artículo VIII, dispuso tener por conocido el acuerdo adoptado por el Consejo Superior en sesión 5-19 celebrada el 23 de enero de 2019, artículo XXIII, referente al informe 105-MI-2018 de la Dirección de Planificación, relacionado con el “Modelo de Tramitación de la Defensa Pública”.

El siguiente informe responde 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 número 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”. Como parte del alcance del proyecto descrito anteriormente, se realiza el abordaje de las distintas oficinas que integran la Dirección de la Defensa Pública y en el presente informe se presenta el diagnóstico de la situación actual y de las oportunidades de mejora del abordaje realizado en la Defensa Pública de Siquirres.

# Estructura Organizacional y Funcional

Seguidamente se presenta el organigrama que posee la Defensa Pública de Siquirres:

Figura 1 Organigrama de la Defensa Pública de Siquirres y PISAV



Fuente: Elaboración propia.

La oficina posee una plaza de Defensor(a) Coordinador(a), tres plazas de persona Defensora en materia penal, una plaza de persona Defensora en materia Laboral, una plaza de Secretaria o Secretario y una plaza de medio tiempo de Técnica o Técnico Jurídico.

Seguidamente se muestra el detalle de la estructura únicamente de materia Penal:

Cuadro 1 Detalle del personal que integra la

Defensa Pública de Siquirres en Materia Penal

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO DE PLAZA** | **PUESTO** | **NOMBRE** | **MATERIA** | **RECARGO** |
| 109756 | DEFENSORA COORDINADORA | LORRY CHINY OROZCO | PENAL | COORDINACIÓN |
| 24563 | DEFENSOR(A) PÚBLICO(A) | LUPITA POLANCO OBANDO | PENAL | NO |
| 86286 | DEFENSOR(A) PÚBLICO(A) | ARGERIE LOPEZ PEREZ | PENAL | RECARGO DISCIPLINARIO |
| 86285 | DEFENSOR(A) PÚBLICO(A) | GEOVANNY HERRERA ALVARADO | PENAL | PENALIZACIÓN |
| 103264 | TÉCNICA JURÍDICA | MARIA CRISTINA CALVO MARIN | PENAL | NO |
| 112445 | SECRETARIA | MARLA ELODIA MITCHELL HINES | ADMINSTRATIVA | NO |

**Nota:** El Lic. Geovanny Herrera, se encontraba con un permiso con goce de salario destinado al Plan de descongestionamiento de la zona y lo sustituía la Licda. Johana Gutiérrez. El permiso con goce de salario se mantiene vigente a la fecha. **Fuente**: Unidad de nombramientos de la Defensa Pública.

De las tres plazas de Persona Defensora en materia Penal, la plaza código 86285 posee un recargo en la atención de Penalización de Violencia contra la Mujer y la plaza 86286 un recargo en Disciplinario.

A partir de noviembre de 2018 entró en funcionamiento la Plataforma Integral de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV) Siquirres, a la cual se le inyectaron dos plazas de persona defensora y una plaza de Auxiliar Administrativo, este personal está bajo la coordinación de la Licda. Lorry Chiny Orozco, Defensora Coordinadora de la Defensa Pública de Siquirres; la ubicación física de PISAV Siquirres se encuentra aproximadamente a un kilómetro de distancia de la Defensa Pública.

Debido a la implementación de un plan de descongestionamiento para la realización de juicios colegiados se otorgó a la plaza 86285 un permiso con goce salario, lo que incrementa la cantidad de personas defensoras.

Sin embargo, durante la entrega de resultados celebrada el 2 de octubre de 2020 (ver minuta 5), la Subjefatura de la Defensa Pública manifestó que a partir de ese mes la plaza fue trasladada a la Defensa Pública de Pococí en vista de las dificultades a causa de la pandemia COVID-19.

Por lo anterior, la Defensora Coordinadora de Siquirres tiene a su cargo la coordinación de siete personas defensoras, una Secretaria, una Técnica Jurídica y una Auxiliar Administrativa, para un total de diez personas; lo que en atención a la circular 13-2019 de la Defensa Pública corresponde a un porcentaje de disminución de circulante y de ingreso de casos que conlleva de un 30%.

**Descripción y responsabilidades por puesto**

Defensora Coordinadora: se encarga de atender lo correspondiente a materia de Penalización de Violencia contra la mujer, con un recargo de materia Penal, posee una disminución en la carga de trabajo debido al recargo de la coordinación.

Defensor(a) Público(a): atienden todos los asuntos correspondientes a materia penal, asisten a juicios, indagatorias, señalamientos, entre otros.

Secretaria: ejecuta labores secretariales, se encarga de la atención telefónica y del público sin importar la materia.

Técnica Jurídica: es un puesto de medio tiempo, le corresponde ejecutar labores técnicas complejas en el campo jurídico e investigativo, colabora con la atención de todas las materias.

El Modelo de Tramitación de la Defensa Pública establece que la relación debe de ser de una plaza de Técnica o Técnico Jurídico para asistir a un máximo de cuatro personas defensoras, en el caso de Siquirres está relación se cumple en lo referente a personal ordinario de materia penal; por cuanto, hay una Defensora Coordinadora y tres Defensoras Públicas en materia penal.

Adicionalmente a esta estructura, con la entrada en vigencia de la Reforma al Código de Trabajo se otorgó una plaza de persona defensora en materia laboral la cual no posee el apoyo de una plaza de Técnico Jurídico, por lo tanto, la Defensora Coordinadora autorizó a la Técnica Jurídica de materia penal darle colaboración los viernes de cada semana.

Por otro lado, con la creación de la Oficina de PISAV Siquirres se sumaron dos plazas de persona defensora y una plaza de Auxiliar Administrativo que se encuentran bajo la coordinación de la Defensora Coordinadora de Siquirres; en este caso, se autorizó la colaboración semanalmente de la Técnica Jurídica los miércoles. Es importante mencionar que físicamente estas plazas están ubicadas a un kilómetro de la Defensa Pública de Siquirres, en una edificación donde se concentra PISAV; lo que implica que la funcionaria se deba trasladar a las instalaciones de PISAV.

# Definición de Equipo de Mejora de Procesos

Se procede a conformar el Equipo de Mejora, el cual será responsable de brindar el seguimiento requerido a todas las propuestas de solución implementadas, así como también para el desarrollo e implementación del plan de trabajo propuesto. En la siguiente figura, se muestra la integración del Equipo de Mejora conformado:

Figura 2 Conformación del equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Siquirres



Fuente: Elaboración Propia, con información suministrada por la Defensa Pública de Siquirres.

Seguidamente, se hace de conocimiento que en la medida de lo posible este equipo de trabajo, estará conformado por las personas titulares del puesto, y en caso de ausencia de los integrantes podrá sustituirse por la persona suplente, de manera que el Equipo de Mejora de Procesos deberá siempre estar integrado por la plaza de la persona Defensora Coordinadora, al menos una plaza de Defensor Público, la plaza de Técnica Jurídica y la Secretaria; además, se podrá integrar o reemplazar personas del Equipo de Mejora de ser requerido.

En el anexo 3, se muestra el detalle de la funciones y responsabilidades del Equipo de Mejora de Proceso.

# Resultados del Diagnóstico

Se detalla el periodo en el cual se realizó el Diagnóstico, las metodologías empleadas y se adjunta una presentación donde se detallan los siguientes elementos:

* Estructura organizativa y funcional
* Hallazgos a partir del desglose de funciones (entrevistas internas)
* Retroalimentación de oficinas que interactúan con el despacho
* Análisis de la atención a la persona usuaria (Detalle en apéndice 1, hojas: 8 a la 14)
* Retroalimentación de la Contraloría de Servicios
* Mapa general del proceso
* Análisis estadístico (Detalle en apéndice 1, hojas: 1 a la 5)
* Análisis de cargas de trabajo (Detalle en apéndice 1, hojas: 6,7,18 y 19)
* Estudio de tiempos y movimientos (Detalle en apéndice 1, hojas:15,16, 17, 20 y 21)
* Análisis comparativo con el Modelo de Tramitación

|  |
| --- |
| **Presentación de Resultados del Diagnóstico realizado en la oficina de la Defensa Pública de Siquirres** |
|  |

# Conclusiones

Seguidamente se exponen las conclusiones obtenidas del abordaje realizado en la Defensa Pública de Siquirres:

1. En lo referente al comportamiento histórico de la oficina, del 2015 al 2018 existió una disminución en el circulante de un 22% (353 asuntos), lo anterior debido a una disminución en los asuntos entrados y un incremento en la cantidad de asuntos terminados, por lo tanto, el comportamiento se considera positivo.
2. El Modelo de Tramitación de la Defensa Pública establece que la carga laboral de las Personas Defensoras no debe superar los 300 asuntos “En trámite”; en la oficina de Siquirres la carga de asuntos promedio es de 272, por lo tanto, las cargas laborales en materia Penal respetan lo establecido en el Modelo de Tramitación; ya que, se encuentran por debajo de dicho valor.
3. Al efectuar el análisis de la estructura organizacional de la Defensa Pública se estima adecuada; pues, cuenta con la cantidad de personal necesario para dar atención a la Fiscalía, Juzgado y Tribunal sin quedar en desventaja.
4. Con base en lo establecido en la circular 13-2019 de la Defensa Pública denominada “Disminución de Circulante y Casos Entrados por Labores de Coordinación”, debido a la estructura organizacional de la Defensa Pública de Siquirres se deberá realizar una disminución porcentual de un 30% en la carga laboral de la Defensora Coordinadora, lo que significaría un circulante “En Trámite” máximo de 210 asuntos. Al 31 de enero de 2020 el circulante de la Coordinadora correspondía a 238 asuntos, por lo tanto, se recomienda tomar acciones con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por la Jefatura de la Defensa Pública.

El descuento realizado la Defensora Coordinadora se justifica en la circular con los siguientes aspectos:

*“(…) se les ha delegado una serie de labores de gestión técnica y administrativa respecto de su oficina o materia, entre las que se cuenta la elaboración y seguimiento de Planes Anuales Operativos, Plan Estratégico, Presupuesto Anual, Autoevaluación de Control Interno, Administración de Riesgos, seguimiento en el uso del Sistema de Seguimiento de Casos (SSC), Informes de Fin de Gestión, Informes de Seguimiento de los funcionarios, así como velar por su efectivo cumplimiento, además de todas aquellas otras que devienen del Manual Descriptivo de Puestos y de la Ley de Control Interno(…)”*

1. Si bien es cierto la Jefatura de la Defensa Pública ha realizado esfuerzos para capacitar a todas las oficinas del país en la correcta utilización de los sistemas informáticos, se observaron en la oficina limitaciones en el manejo de expedientes correspondientes a Justicia Restaurativa, manejo de las notificaciones que genera el sistema y en las solicitudes de Personas Defensora; lo que genera deficiencias la gestión y reprocesos en el trámite de expedientes.

Asimismo, durante la revisión se observaron algunas variables sociodemográficas que se encontraban vacías o información incorrecta, lo que dificulta la obtención de datos estadísticos que apoyen la toma de decisiones institucionales.

1. Las solicitudes de Persona Defensora son realizadas por la Fiscalía por medio de Fax y llamada telefónica, sin hacer uso del Sistema de Seguimiento de Casos, lo que origina mal entendidos entre las oficinas, poca trazabilidad del procedimiento y un mal manejo de los sistemas institucionales.

Por otro lado, la atención de indagatorias se está realizando con cita previa, sin embargo, la oficina posee la estructura organizacional suficiente para dar respuesta inmediata a la Fiscalía, por lo que se considera innecesario otorgar citas. Además, esta práctica genera en ocasiones se presenten “tiempos muertos” cuando no se presentan las personas usuarias a las citas programadas.

1. Las estadísticas y análisis realizados reflejan la necesidad de mejorar las condiciones actuales para el puesto de Técnico Jurídico, pues el porcentaje de efectividad de la plaza es de 114%, causando que se deban realizar labores fuera de la jornada laboral y se dejen de realizar otras labores, como la asistencia a la Fiscalía para la revisión de expedientes.

La relación entre la plaza de Técnica Jurídica y la cantidad de Personas Defensoras en materia Penal ordinarias respeta lo que establece el Modelo de Tramitación de la Defensa Pública; sin embargo, debido a las colaboraciones que está realizando a las plazas de PISAV, materia Laboral y el permiso con goce de salario del Plan de Descongestionamiento, la colaboración está pasando de una relación de 1 a 4, a una relación de 1 a 8, una diferencia de 4 personas defensoras.

Posteriormente, la Jefatura de la Defensa Pública gestionó ante el Consejo Superior mediante el oficio JEFDP-871-2020 del 15 de julio de 2020, autorizar la movilización de una plaza adicional de Técnico Jurídico de medio tiempo para la zona, el cual fue conocido en sesión 74-2020, artículo LVI, donde se aprobó: *“Trasladar en forma definitiva la plaza N° 55609 suscrita a la Defensa Pública del Primer Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Limón), y ocupada en propiedad por la servidora Cristina Calvo Marín, Técnica Jurídica, a la Defensa Pública de Siquirres, a partir del 01 de agosto del 2020.”*

1. Durante las entrevistas realizadas el personal manifestó que se presentan inconvenientes en la atención de citas realizadas por la oficina de Planimetría; pues, en ocasiones esa oficina notifica la cita sin consultar previamente la agenda del Personal Defensor, lo que causa choques de agenda.

# Oportunidades de mejora (Plan de Trabajo)

| **Propuesta** | **Oportunidad de Mejora** | **Descripción de la Propuesta** | **Resultados Esperados** | **Observaciones** | **Responsable** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cumplimiento con la circular 13-2019 de la Jefatura de la Defensa Pública.** | El circulante “en trámite” de la plaza de Defensora Coordinadora al 31 de enero de 2020 correspondía a 238 asuntos; sin embargo, en cumplimiento con la circular 13-2019, en el caso de la Defensa Pública de Siquirres se debe realizar un ajuste de descuento de un 30% por las labores de coordinación, lo que corresponde a un máximo de 210 causas. Por lo tanto, no se está cumpliendo lo establecido por la Jefatura de la Defensa Pública, pues la plaza de Defensora Coordinadora al 31 de enero sobrepasaba lo establecido en 28 causas. | El Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Siquirres mediante el sistema SIGMA deberá revisar los circulantes “en trámite” a la fecha, de las plazas Persona Defensora de la Defensa Pública de Siquirres y procurar que el circulante “en trámite” de la Defensora Coordinadora se encuentre en un máximo de 210 asuntos; en caso contrario, deberá valorar la posibilidad de ajustar la distribución de asuntos nuevos para detener el excedente de asuntos “en trámite” que posea la Defensora Coordinadora entre las demás plazas de Persona Defensora de esa oficina de manera equitativa y buscando una carga de trabajo similar para todos. | La Defensa Pública de Siquirres cumplirá con lo establecido en la circular 13-2019 de la Jefatura de Defensa Pública, con el fin de que la Defensora Coordinadora pueda atender de forma adecuada las labores de gestión técnica y administrativas que conlleva la coordinación de la oficina. |  | Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Siquirres.  Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública. |
| **Mejorar la Gestión en el Sistema de Seguimiento de Casos.** | La oficina utiliza el Sistema de Seguimiento de Casos, sin embargo, se detectaron falencias en su utilización, en lo referente al manejo de expedientes correspondientes a Justicia Restaurativa, manejo de las notificaciones automáticas que ingresan al correo oficial de la oficina y en las solicitudes de Personas Defensoras; causando inconvenientes en la gestión y reprocesos en el trámite de expedientes. | La Defensa Pública de Siquirres deberá gestionar ante la Dirección de Tecnología de Información Regional la retroalimentación o capacitación a todo el personal de la oficina, en la utilización del Sistema de Seguimiento de Casos, específicamente en la tramitología de los asuntos que corresponden a Justicia Restaurativa, el adecuado manejo de las notificaciones que genera el SSC y la gestión en el sistema de las solicitudes de Persona Defensora.  La Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública en conjunto con la Coordinación de Justicia Restaurativa de la Defensa Pública, deberán analizar la posibilidad de gestionar los asuntos que se trasladan a Justicia Restaurativa por medio de Sustitución de Defensor, tal y como se realiza en Heredia; en procura de mantener datos de circulante alineados con la realidad, evitando la duplicidad en los reportes. En caso de valorar esta opción, podrá implementarse un plan piloto en la Defensa de Siquirres, según criterio externado por la Jefatura de la Defensa Pública según reunión realizada el 08 de octubre de 2020 (Minuta 390-PLA-MI-MNTA-2020). | Dar un máximo aprovechamiento a las herramientas disponibles que provee la institución y mejorar la gestión del despacho.  Información veraz y oportuna del circulante reportado por la Defensa Pública. | Esta propuesta ya fue analizada por la Defensa Pública, según se hace constatar en el documento remitido por la Dirección de la Defensa Pública JEFDP-990-2021, de fecha 15 de julio de 2021, mediante el cual se indica que “(…) En reunión realizada el pasado 28 de octubre de 2020, entre la Licda. Adriana Gómez Calderón, Coordinadora Nacional de Justicia Restaurativa de la Defensa Pública, el Lic. Marco González Salas, Coordinador de la Defensa Pública de Heredia y el Lic. Orlando Vargas Chacón, Supervisor de Modernización Institucional de la Defensa Pública, se acordó utilizar el sistema implementado en la oficina de Heredia para apersonar a la persona defensora pública de Justicia Restaurativa y así no causar distorsiones en las estadísticas, esto es, que la persona defensora pública ordinaria cancele la causa por sustitución de abogado defensor, apersonando al abogado o abogada defensora de Justicia Restaurativa. En caso de que la causa debe retornar a la persona defensora de origen, se cancelará la causa por sustitución de abogado defensor. Esta solución se ha implementado en otras oficinas del país donde se lleva Justicia Restaurativa (…)”. | Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Siquirres.  Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública. |
| **Recepción de Solicitudes de Persona Defensora por medio del Sistema de Seguimiento de Casos.** | Las solicitudes de Persona Defensora son realizadas por la Fiscalía por medio de Fax y llamada telefónica, sin hacer uso del Sistema de Seguimiento de Casos, lo que origina mal entendidos entre las oficinas, poca trazabilidad del procedimiento y un mal manejo de los sistemas institucionales.  Además, la atención de indagatorias se está realizando con cita previa y en ocasiones cuando no se presenta el imputado genera tiempos muertos en la agenda del Personal Defensor; además, la oficina posee la estructura organizacional suficiente para dar respuesta inmediata a la Fiscalía, por lo que se considera innecesario otorgar citas. | 1. Las solicitudes de Defensora o Defensor Público se deben recibir por medio del Sistema de Seguimiento de Casos, eliminando el uso del fax. Sin embargo, debido a la distancia que existe entre las dependencias, se estima conveniente que el personal de la Fiscalía, además de la gestión en el sistema continúe notificando mediante vía telefónica a la Defensa Pública.  2. La atención de indagatorias se realizará bajo respuesta inmediata y solo en casos excepcionales se deberá trabajar mediante el otorgamiento de citas. | Mejoramiento en la atención a los usuarios pues no deberán presentarse en varias ocasiones para ser atendidos, además, de una maximización de la utilización del tiempo de la Persona Defensora. |  | Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública  Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Siquirres. |
| **Utilización completa y correcta del Sistema de Seguimiento de Casos.** | A pesar de la utilización de sistemas informáticos se evidenció que existen variables que no están siendo incluidas en los sistemas; además, de controles que no se están registrando de forma electrónica, afectando 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 mermar la utilización de registros manuales y canalizar como fuentes de datos los sistemas informáticos institucionales.  En atención a 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 10-19 de la Jefatura de la Defensa Pública (ver anexo 4), 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.  Por lo anterior, se deberá eliminar la utilización de libros paralelos innecesarios en Excel como el “Libro de registro”; esto en concordancia con las recomendaciones que da la Jefatura de la Defensa Pública una vez la oficina es arqueada y certificada por el equipo de arqueos.  La Unidad de Estadística de la Defensa Pública deberá valorar la creación y diseño de un “Informe de inconsistencias estadísticas” por medio del SIGMA, similar al utilizado en las Fiscalías; con el fin de mejorar el proceso de revisión para el personal administrativo. | Disminuir la cantidad de variables incompletas o con datos incorrectos en los sistemas informáticos, que faciliten la obtención de datos reales del comportamiento de oficina, y que a su vez permitan ser insumos certeros para la toma de decisiones institucionales. |  | Equipo de mejora de procesos.  Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública.  Jefatura de la Defensa Pública.  Unidad de Estadística de la Defensa Pública. |
| **Fortalecimiento a la estructura organizacional de la oficina.** | Las estadísticas y análisis realizados reflejan la necesidad de mejorar las condiciones actuales para el puesto de Técnico Jurídico de medio tiempo que posee la oficina, pues el porcentaje de efectividad de la plaza es de 114%, causando que se deban realizar labores fuera de la jornada laboral y se dejen otras de lado.  Por otro lado, la relación entre la plaza de Técnica Jurídica y la cantidad de Personas Defensoras en materia Penal ordinarias respeta lo que establece el Modelo de Tramitación de la Defensa Pública; sin embargo, debido a las colaboraciones que está realizando a las plazas de PISAV, materia Laboral y el permiso con goce de salario del Plan de Descongestionamiento, causa que la relación sea de 1 a 8, lo que excede lo establecido en el Modelo de Tramitación en cuatro personas defensoras. | La Jefatura de la Defensa Pública deberá analizar la posibilidad de movilizar un recurso de Técnico Jurídico de medio tiempo hacia la Defensa Pública de Siquirres, para dar apoyo a la plaza existente con el fin de mejorar la calidad del servicio.  **Mediante acuerdo tomado por Consejo Superior del 23 de julio 2020, en sesión 74-2020, artículo LVI, se aprobó la movilización de una plaza de Técnico Jurídico de medio tiempo de la Defensa Pública de Limón hacia la Defensa Pública de Siquirres, logrando solventar la necesidad establecida.** | Ofrecer un servicio de mayor calidad en la zona y mejorar las condiciones actuales de la plaza de Técnica.  Jurídica, realizando una distribución equitativa de las cargas de trabajo. |  | Jefatura de la Defensa Pública.  Dirección de Planificación. |
| **Coordinación previa para citas de la Oficina de Planimetría del OIJ.** | Se presentan inconvenientes en la atención de citas realizadas por la oficina de Planimetría; pues, en ocasiones esa oficina notifica la cita sin consultar previamente la agenda del Personal Defensor, lo que causa choques de agenda. | Se deberá solicitar a la Oficina de Planimetría del Organismo de Investigación Judicial que previo a citar a una Persona Defensora, consulte con la Secretaria de la oficina si esa persona posee compromisos para esa fecha y hora. | Disminuir los choques de agenda con otras diligencias y maximizar la utilización del tiempo. |  | Unida de Modernización Institucional de la Defensa Pública  Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Siquirres. |

# Indicadores de gestión

La Dirección de Planificación como parte del abordaje de las oficinas de la Defensa Pública en torno al proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal, se encuentra desarrollando en coordinación con la Jefatura de la Defensa Pública y la Unidad de Estadística de la Administración de la Defensa Pública, un conjunto de indicadores de gestión, con la finalidad de darle seguimiento y control a las mejoras implementadas, así como al desempeño de la oficina. Con lo anterior, se espera obtener la información necesaria para tomar acciones preventivas y correctivas en aras del mejoramiento de la calidad.

Una vez que se encuentre definida la matriz de indicadores, se hará de conocimiento de las oficinas para su puesta en funcionamiento, previa capacitación por parte de la Dirección de Planificación en la forma de llenado e interpretación de los indicadores que se generen.

# Seguimiento y Sostenibilidad del Estudio

Con el fin de garantizar la sostenibilidad y los resultados del Proyecto a lo largo del tiempo, se define un procedimiento como parte del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de los Proyectos de Rediseño, donde interactúan los equipos de mejora de las oficinas, la Unidad de Estadística de la Defensa Pública, la Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública y la Dirección de Planificación. Dicho procedimiento se encuentra ligado a la implementación de los Indicadores de Gestión que se definan para ambas oficinas, por ende, de igual manera cuando se encuentre definida la matriz de indicadores, se hará de conocimiento de las oficinas el procedimiento a seguir para su aplicación y seguimiento.

Mientras lo indicado anteriormente se llega a poner en práctica, la Dirección de Planificación ha venido realizando un seguimiento mensual de la Defensa Pública de Siquirres, con el objetivo de analizar el desarrollo de los planes de trabajo y la gestión efectuada posterior al abordaje realizado. Lo anterior con el apoyo de la generación de información estadística, donde se analizan variables como casos entrados, casos terminados, circulante, entre otros.

A continuación, se adjunta el informe 1621-PLA-MI-TR-2021 remitido a la Defensa Pública de Siquirres, que contempla el seguimiento que se ha venido realizando a la oficina desde junio de 2020 a la fecha, en el cual se puede observar el análisis efectuado a las principales variables estadísticas de la oficina: entrada, salida, circulante, entre otras; los cuales han permitido brindar un adecuado seguimiento y generando recomendaciones en el accionar de la oficina en estudio, como un primer paso a la implementación del Modelo de Sostenibilidad esperado.



# Atención de observaciones al informe 505-PLA-MI-2021 puesto en consulta

# Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 505-PLA-MI-2021 del 29 de abril de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Comisión de la Jurisdicción Penal, Defensa Pública, Unidad de Modernización de la Defensa Pública, Unidad de Estadística de la Defensa Pública, Defensa Pública de Siquirres, Administración Regional de Pococí.

Al respecto, se recibió como respuesta el oficio CJP-124-2021, de fecha 14 de junio de 2021, suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Comisión de la Jurisdicción Penal, del cual se adjunta una copia en el “Anexo N°5” de este documento, a su vez se recibió el oficio 245-ARIICJZA-2021, de fecha 5 de julio de 2021, suscrito por el MAE. Miguel Gutiérrez Fernández, Administrador Regional de la Administración Regional de Pococí, del que se incorpora una copia en el “Anexo N°6” y finalmente se recibió el oficio JEFDP-990-2021, de fecha 15 de julio de 2021, suscrito por el Máster Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública, del cual se incluye una copia en el “Anexo N°7”.

De inmediato, se detalla la atención a las observaciones recibidas.

## Oficio CJP124-2021 de fecha 14 de junio de 2021, suscrito por la Magistrada Patricia Solano, Presidenta de la Comisión de la Jurisdicción Penal.

| **N°** | **Observación recibida** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| --- | --- | --- |
| **1** | *A folio 20, párrafo último se señala: “Actualización y manejo de sistemas 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 advertido esta Comisión en distintas oportunidades resulta convenientes 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 actuales que se encuentran incompletos, incluyendo todas las variables estadísticas necesarias, a fin de erradicar las falencias que se presentan en los sistemas informáticos.* | Se toma nota de lo referido y se destaca que dentro del plan de trabajo expuesto en el apartado N°6 se resalta dentro de la propuesta consignada como “Utilización completa y correcta del Sistema de Seguimiento de Casos” la importancia de que el personal del despacho mantenga debidamente actualizada y completa la información de los procesos judiciales dentro de los sistemas informáticos que utiliza, en cumplimiento de las disposiciones no sólo de Corte Plena y el Consejo Superior, sino también de la Defensa Pública, lo que a su vez permite la obtención de datos estadísticos oportunos, veraces, precisos y confiables que puedan ser de interés para la institución y para la toma de decisiones.  Asimismo, cabe indicar que la Dirección de Planificación ha hecho énfasis a la oficina en cuanto a que la información estadística que tomará como fuente oficial tanto la Dirección de Planificación, como la Dirección de la Defensa Pública, para el seguimiento del despacho y la oportuna toma de decisiones, es la que se obtenga a través de la herramienta tecnológica SIGMA, por lo que la adecuada actualización y alimentación de los sistemas informáticos es responsabilidad del personal de la Defensa Pública.  **Esta observación no modifica el contenido del informe** |
|  | *A folio 23 se plantea como propuesta de mejora “Coordinación previa para las citas de la Oficina de Planimetría”, en donde se plantea que la Defensa debe solicitar a la Oficina de Planimetría que premio a cotar a la Defensa a una diligencia verifique en la secretaría si existen señalamientos para el profesional a cargo. No obstante, debe hacerse la salvedad de que la coordinación de este tipo de diligencias de investigación es resorte exclusivo de la Fiscalía, y que usualmente se coordinan con mucha antelación, porque la Oficina de Planimetría trabaja a nivel nacional. Por consiguiente, lo que se recomienda para solventar los choques de agenda que se pudieren presentar es implementar como una acción de mejora la posibilidad de que el Ministerio Público pueda hacer apunte en la Agenda Cronos de las diligencias en las cuales se requiera la asistencia de la Defensa Pública -con las restricciones que se estimen conveniente- a fin de que quede un registro de dicha actividad reservado el espacio para el personal y con ello maximizar el uso de los recursos tecnológicos institucionales.* | Se toma nota de la observación. Sin embargo, cabe recordar que actualmente ninguna oficina del Ministerio Público del país tiene acceso como perfil de administrador en la Agenda Cronos, sino que solamente pueden acceder a esa herramienta a modo de consulta, por lo que realizar apuntes en la Agenda Cronos en la actualidad, no es una posibilidad dentro de las oficinas del Ministerio Público. Con respecto a este tema la Dirección de Planificación, mediante oficio 144-PLA-MI-2021, solicitó criterio a la Comisión de la Jurisdicción Penal, instancia que al respecto comunicó, a través del documento CJP138-2021, que mediante oficio CJP074-2021 esa Comisión se pronunció en relación con la viabilidad de que las Fiscalías del país puedan modificar y utilizar la agenda cronos para actualizar el resultado de los juicios y audiencias que se les señalan y de igual forma puedan indicar el encargado de la realización de esas diligencias judiciales, señalando que se considera que es factible y procedente brindar la posibilidad a estas oficinas de que puedan incorporar esa información en una base digitalizada, dada la amplitud de mejora que representan las nuevas tecnologías, no solo en temas de control y registros, sino también para fines estadísticos.  No obstante, se indicó, y se reitera dentro del oficio CJP138-2021, que es importante que para esa mejora se implemente alguna herramienta, por parte de la Dirección de Tecnología de la Información, que impida que las Fiscalías puedan modificar o alterar las agendas de los juzgados y tribunales, por lo que deberá crearse un módulo o mecanismo que permita la incorporación de esos datos sin posibilidad de afectar la agenda o la información incorporada por los despachos que señalan audiencias orales.  **Esta observación no modifica el contenido del informe** |

## Oficio 245-ARIICJZA-2021, de fecha 5 de julio de 2021, suscrito por el MAE. Miguel Gutiérrez Fernández, Administrador Regional de la Administración Regional de Pococí.

| **N°** | **Observación recibida** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| --- | --- | --- |
| **1** | *“(…) la Administración Regional de Pococí no tiene observaciones concretas sobre el informe, no obstante, es de nuestro interés que dentro del alcance del mismo, como se ha valorado en otros estudios de Modelo Penal, se incluya algunas necesidades que fueron puestas en conocimiento de esta Administración durante la sesión ordinaria 05-2021 del Consejo de Circuito realizada de forma ampliada en Siquirres.* *Las acciones tomadas fueron puestas en conocimiento de la coordinación de la Defensa Pública de Siquirres en oficio 60-CAIIJZA-21 como son:*  *1. Ante la necesidad de contar con una central telefónica se coordinó con la Dirección de Tecnología de Información de optar por una central telefónica, ya sea por una nueva necesidad o distribución o alguna otra parte del país que instale una nueva. Asimismo, se le solicito licenciado Josué González Granados Administrador de la Defensa Pública (reunión vía TEAMS del 26-05-21), que sea también incluida como necesidad de TI en la próxima formulación presupuestaria.*  *2. Se le expusieron las necesidades de seguridad e infraestructura al licenciado Josué González Granados Administrador de la Defensa Pública (reunión vía TEAMS del 26-05-21) para que se considere de manera presupuestaria un puesto de seguridad para la Defensa Publica de Siquirres, así como valorar recursos adicionales para un cambio de local que este en mejores condiciones.*  *Es importante destacar que la solución definitiva a lo descrito anteriormente se daría construcción del nuevo edificio de los Tribunales de Siquirres, el cual aunque está incluida dentro de las 4 primeras prioridades del Fideicomiso de Construcciones, su construcción se proyecta en no menos de 5 años; por lo que un análisis integral de la mejora al Modelo Penal que traería el nuevo edificio es de mucho valor agregado para el estudio en cuestión.* | Se toma nota de lo referido y se incluyen las necesidades que fueron puestas en conocimiento de la Administración Regional de Pococí, durante la sesión ordinaria 05-2021 del Consejo de Circuito realizada de forma ampliada en Siquirres, en el Apartado N°10 de Recomendaciones. |

## Oficio JEFDP-990-2021 de fecha 15 de julio de 2021, suscrito por el Máster Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública.

| **N°** | **Observación recibida** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **En el informe se indica:**  *Página 14: “Las solicitudes de Persona Defensora son realizadas por la Fiscalía por medio de Fax y llamada telefónica, sin hacer uso del Sistema de Seguimiento de Casos, lo que origina mal entendidos entre las oficinas, poca trazabilidad del procedimiento y un mal manejo de los sistemas institucionales.”*  **Observación concreta:**  *A través de los múltiples abordajes realizados por la Dirección de Planificación en las diversas oficinas de la Defensa Pública del país, esta situación es una constante que, pese a los esfuerzos de las diferentes oficinas en conjunto con la Unidad de Modernización Institucional, no han podido ser solucionadas. No es posible que nuestra institución logre obtener datos fidedignos, si los demás componentes del sistema, quienes son los que crean el dato a través de la solicitud de Defensor, no lo hagan, con el consecuente grave perjuicio para la Defensa. Los datos que la Dirección de Planificación oficializa son los que se obtienen de SIGMA, herramienta que a su vez obtiene de las bases de datos del Sistema de Seguimiento de Casos (SSC) que, como hemos indicado, ve nacer el dato estadístico con la solicitud de defensor y es a partir de ese momento, que se abre la carpeta electrónica donde figuran las respectivas personas intervinientes y demás datos de interés para un adecuado ejercicio de la defensa técnica, así como también el acceso al expediente electrónico. Hoy por hoy, las personas defensoras públicas, así como las personas Coordinadoras de oficina deben gestionar algo que debería ser parte del procedimiento que siguen la Fiscalía, los Juzgados (Penales y Contravencionales), así como los Tribunales de Juicio, al requerir el apersonamiento de la persona defensora pública. En el caso del Ministerio Público, incluso desde Fiscalía General se ha enviado un atento recordatorio vía correo electrónico (adjunto) para que esta situación sea solucionada, sin embargo todavía se siguen presentando problemas. En pocas palabras, la Defensa Pública termina realizando una labor que le corresponde a otros órganos, con la consecuente pérdida de valioso tiempo que se puede aprovechar para el sinnúmero de labores que le han sido encomendadas por ley y el perjuicio en el servicio público y claro está, con la distorsión absoluta de los datos que son los que, a final de cuentas, se utilizan para la toma de decisiones. Por ello, de conformidad con los artículos 13 y 14 de la Ley de Control Interno, la Dirección de la Defensa Pública debe realizar un traslado de riesgo ante la Dirección de Planificación y ante el Consejo Superior del Poder Judicial, siendo este último, como instancia superior administrativa, el que deberá dar solución definitiva a esta problemática. En el mismo sentido, la Dirección de la Defensa Pública ha expuesto esta problemática ante la Comisión de la Jurisdicción Penal, mediante oficio JEFDP-815-2021 que adjuntamos, donde se analiza en particular, la situación de la Defensa Pública de Osa, como ejemplo de esta situación.* | Se toma nota de la observación y se debe indicar que actualmente la Dirección de Planificación está efectuando las gestiones necesarias ante la Fiscalía General para que se modifique el Protocolo de Acción para el Nombramiento de la Persona Defensora Pública con que cuenta el Ministerio Público (Circular 21-2018), con la intención de que toda solicitud de Defensor/a Público/a se realice a través del sistema de información disponible.  La Dirección de Planificación considera que el traslado de riesgo que indica la Defensa Pública debe realizarse hacia las oficinas encargadas de hacer esas respectivas cargas en el sistema.  **Esta observación no modifica el contenido del informe** |
| **2** | **En el informe se indica:**  *Página 17: “La Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública en conjunto con la Coordinación de Justicia Restaurativa de la Defensa Pública, deberán analizar la posibilidad de gestionar los asuntos que se trasladan a Justicia Restaurativa por medio de Sustitución de Defensor, tal y como se realiza en Heredia; en procura de mantener datos de circulante alineados con la realidad, evitando la duplicidad en los reportes. En caso de valorar esta opción, podrá implementarse un plan piloto en la Defensa de Siquirres, según criterio externado por la Jefatura de la Defensa Pública según reunión realizada el 08 de octubre de 2020 (Minuta 390-PLA-MI-MNTA-2020).”*  **Observación concreta:**  *En reunión realizada el pasado 28 de octubre de 2020, entre la Licda. Adriana Gómez Calderón, Coordinadora Nacional de Justicia Restaurativa de la Defensa Pública, el Lic. Marco González Salas, Coordinador de la Defensa Pública de Heredia y el Lic. Orlando Vargas Chacón, Supervisor de Modernización Institucional de la Defensa Pública, se acordó utilizar el sistema implementado en la oficina de Heredia para apersonar a la persona defensora pública de Justicia Restaurativa y así no causar distorsiones en las estadísticas, esto es, que la persona defensora pública ordinaria cancele la causa por sustitución de abogado defensor, apersonando al abogado o abogada defensora de Justicia Restaurativa. En caso de que la causa debe retornar a la persona defensora de origen, se cancelará la causa por sustitución de abogado defensor. Esta solución se ha implementado en otras oficinas del país donde se lleva Justicia Restaurativa. Se adjunta correo de la Licda. Gómez al respecto.* | Se toma nota de lo señalado y se incluye dentro del Plan de Trabajo una columna de Observaciones dentro de la cual en la Propuesta denominada “Mejorar la Gestión en el Sistema de Seguimiento de Casos” se incorpora la observación consignada. |
| **3** | **En el informe se indica:**  *Página 22: “Recepción de Solicitudes de Persona Defensora por medio del Sistema de Seguimiento de Casos.”*  **Observación concreta:**  *Con relación a esta propuesta de mejora, los primeros llamados a dar cumplimiento a la misma son la Fiscalía, los Juzgados (Penales y Contravencionales) y el Tribunal de Juicio. No es posible para la Defensa Pública utilizar el sistema informático, si dichos órganos no generan la solicitud por esta vía, de ahí que se reitera la solicitud para que se incluya a esos despachos como los primeros responsables de gestionar siempre y en todo caso, la solicitud de defensor por medio del sistema. Esto va de la mano con el traslado de riesgo que hemos formulado en el comentario realizado a la página 14 del informe. No es posible para la Defensa Pública dar cumplimiento a una recomendación, en el tanto dependa de un paso que es ineludible para otros despachos judiciales.* | Se toma nota de lo referido y tal y como se consignó en la observación número 1 se debe indicar que la Dirección de Planificación está gestionando ante la Fiscalia General la solicitud para que se modifique el Protocolo de Acción para el Nombramiento de la Persona Defensora Pública, a efecto de que toda solicitud de persona Defensora Pública se realice a través del sistema de información disponible.  **Esta observación no modifica el contenido del informe** |
| **4** | **En el informe se indica:**  *Página 21: “La Jefatura de la Defensa Pública deberá analizar la posibilidad de movilizar un recurso de Técnico Jurídico de medio tiempo hacia la Defensa Pública de Siquirres, para dar apoyo a la plaza existente con el fin de mejorar la calidad del servicio.”*  **Observación concreta:**  *Mediante acuerdo tomado por Consejo Superior del 23 de julio 2020, en sesión 74-2020, artículo LVI, se aprobó la movilización de una plaza de Técnico Jurídico de medio tiempo de la Defensa Pública de Limón hacia la Defensa Pública de Siquirres, logrando solventar la necesidad establecida.* | Se toma nota de lo indicado y se recalca que en el plan de trabajo dentro de la propuesta denominada “Fortalecimiento a la estructura organizacional de la oficina” está incluido lo relativo al acuerdo aludido, mediante el cual se aprobó la movilización de una plaza de Técnico Jurídico de medio tiempo de la Defensa Pública de Limón hacia la Defensa Pública de Siquirres, a efecto de dar apoyo a la plaza existente.  **Esta observación no modifica el contenido del informe** |
| **5** | *Una observación general que debe hacerse es el hecho de que el informe en estudio no hace mención de las cargas de trabajo por interviniente, pese a que ese dato puede ser extraído de SIGMA, conforme se puede verificar de los informes de seguimiento de la oficina de Siquirres, por lo que se solicita se incluya en el informe definitivo esa información para poder dimensionar de una mejor forma la labor que realizan las personas defensoras públicas.* | Se toma nota de la planteado. Sin embargo, se debe destacar que si bien es cierto la información referente a los intervinientes se puede extraer de la plataforma tecnológica SIGMA, el Modelo de Tramitación de la Defensa Pública que fue aprobado por el Consejo Superior en la sesión 5-19, celebrada el 23 de enero de 2019, artículo XXIII, estima las carga de trabajo con respecto al circulante en trámite correspondiente a la cantidad de expedientes con que cuenta cada persona defensora pública, por lo cual el dato de los intervinientes, aunque se puede obtener a través de Sigma, de acuerdo al Modelo no se toma en consideración para lo que es el Modelo como tal, adicionalmente en los informes que se hacen desde el punto de vista jurisdiccional se documenta la cantidad promedio de plazas de Defensor utilizadas en cada caso.Unidad  **Esta observación no modifica el contenido del informe** |

# Recomendaciones

**Al Consejo Superior**

1. Aprobar el presente informe que incorpora los hallazgos, oportunidades de mejora y plan de trabajo de la Defensa Pública de Siquirres, el cual se encuentra alineado al “Modelo de Tramitación de la Defensa Pública”, aprobado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 5-19 celebrada del 23 de enero de 2019, artículo XXIII, producto de la ejecución del Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal, aprobado por el Consejo Superior en la sesión 71-17, del 1 de agosto del 2017, artículo CXI.

**A la Jefatura de la Defensa Pública y la Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública**

1. 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.
2. La Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública en conjunto con la Coordinación de Justicia Restaurativa de la Defensa Pública, deberán analizar la posibilidad de gestionar los asuntos que se trasladan a Justicia Restaurativa por medio de Sustitución de Defensor, tal y como se realiza en Heredia; en procura de mantener datos de circulante alineados con la realidad, evitando la duplicidad en los reportes. En caso de requerir realizar un plan piloto, podrán considerar la Defensa Pública de Siquirres como una opción debido a la buena organización interna que se evidencia.

**A la Administración de la Defensa Pública**

1. Valorar las necesidades, puestas en conocimiento por la Administración Regional de Pococí durante la sesión ordinaria 05-2021 del Consejo de Circuito realizada de forma ampliada en Siquirres, en cuanto al tema de seguridad y de dotar de mejores condiciones labores al personal de la Defensa Pública de Siquirres.

**A la** **Unidad de Estadística de la Defensa Pública.**

1. Valorar la creación y diseño de un “Informe de inconsistencias estadísticas” por medio del SIGMA, similar al con el fin de mejorar el proceso de revisión y seguimiento para el personal administrativo.

**A la Defensa Pública de Siquirres**

1. Ejecutar el plan de trabajo contenido en el presente informe, que busca optimizar el funcionamiento de las oficinas y un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.
2. Gestionar ante la Dirección de Tecnología de Información la retroalimentación o capacitación a todo el personal de la oficina, en la utilización del Sistema de Seguimiento de Casos
3. 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).
4. La atención de indagatorias se realizará bajo respuesta inmediata y solo en casos excepcionales se deberá trabajar mediante el otorgamiento de citas.
5. Coordinar con la Oficina de Planimetría del Organismo de Investigación Judicial que previo a citar a una Persona Defensora, consulte con la Secretaria de la oficina si esa persona posee compromisos para esa fecha y hora.
6. Poner en práctica en cuanto sea comunicado el procedimiento del Modelo de Sostenibilidad de manera que, mensualmente se remitan los indicadores de gestión del mes, la minuta de reunión del equipo de mejora y los planes remediales definidos, de manera que se cuenten con instrumentos adecuados y oportunos para la toma de decisiones.

**A la Dirección de Tecnologías de la Información**

1. Valorar la necesidad, puesta en conocimiento por la Administración Regional de Pococí durante la sesión ordinaria 05-2021 del Consejo de Circuito realizada de forma ampliada en Siquirres, en cuanto al tema de optar por una central telefónica, ya sea por una nueva necesidad o distribución o alguna otra parte del país que instale una nueva.

# Minutas y Presentaciones

| **Consecutivo** | **Nombre** | **Documento** |
| --- | --- | --- |
| ***Minuta 1*** | 123-PLA-MI-MNTA-2020: Presentación Inicial de Abordaje en la Defensa Pública de Siquirres |  |
| ***Minuta 2*** | 55-PLA-MI-2020: Revisar la presentación elaborada, resultado del abordaje a la Defensa Pública de Siquirres |  |
| ***Minuta 3*** | 108-PLA-MI-MNTA-2020: Retroalimentación de los hallazgos obtenidos en los abordajes de la Fiscalía, Defensa Pública, Juzgado y Tribunal de Siquirres |  |
| ***Minuta 4*** | 94-PLA-MI-MNTA-2020: Presentación de resultados como parte del abordaje realizado a la Fiscalía y Defensa Pública de Siquirres |  |
| ***Minuta 5*** | Entrega de resultados a la Jefatura de la Defensa Pública y Coordinador de Defensa Pública de Siquirres |  |
| ***Presentación 1*** | Presentación Inicial del abordaje |  |

# Apéndices

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Apéndice** | **Nombre** | **Descripción** | **Documento** |
| ***Apéndice 1*** | Memoria de cálculo | En este archivo podrá encontrar los siguientes puntos:   * Análisis estadístico * Estudio de tiempos y movimientos * Análisis de cargas de trabajo |  |

# Anexos

| **Anexo** | **Nombre** | **Documento** |
| --- | --- | --- |
| ***Anexo 1*** | Manuales de puestos |  |
| ***Anexo 2*** | Circular 13-2019 “DISMINUCIÓN DE CIRCULANTE Y CASOS ENTRADOS EN COMPENSACIÓN POR LABORES DE COORDINACIÓN” |  |
| ***Anexo 3*** | Propuesta de equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Siquirres |  |
| ***Anexo 4*** | Circulares referentes a la obligatoriedad de utilizar el Sistema de Seguimiento de Casos y referente a los arqueos realizados en la Defensa Pública. |  |
| ***Anexo 5*** | Oficio CJP-124-2021, de fecha 14 de junio de 2021, suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Comisión de la Jurisdicción Penal |  |
| ***Anexo 6*** | Oficio 245-ARIICJZA-2021, de fecha 5 de julio de 2021, suscrito por el MAE. Miguel Gutiérrez Fernández, Administrador Regional de la Administración Regional de Pococí |  |
| ***Anexo 7*** | Oficio JEFDP-990-2021, de fecha 15 de julio de 2021, suscrito por el Máster Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública |  |