1187-PLA-MI-2021

Ref. SICE: 768-21

18 de octubre 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 La Unión, Cartago.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 446-PLA-MI-2021, del 16 de abril de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Defensa Pública, Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública, Defensa Pública de La Unión, Comisión de la Jurisdicción Penal y a la Administracion Regional de Cartago.

Como respuesta se recibió en fecha 31 de mayo del 2021 el oficio CJP099-2021 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 1. Por otro lado, el 12 de agosto se recibió el oficio JEFDP-1107-2021 suscrito por el M. Sc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública, 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:

* Defensa Pública
* Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública
* Defensa Pública de La Unión
* Comisión de la Jurisdicción Penal
* Administracion Regional de Cartago
* Archivo

rqp

Ref.**768-21**, 195-19

18 de octubre 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.

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 La Unión.** El estudio fue realizado por la 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 La Unión***

***Elaborado por:***

*Inga. Florita Leiva Piedra*

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

Octubre 2021

|  |  |
| --- | --- |
| **INFORMACIÓN GENERAL:** | |
| Código: | P01-PLA-13 | |
| Proyecto: | Rediseño de Procesos del Modelo Penal por medio de nuevas Tecnologías de Información. | |
| Directora: | 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 La Unión 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

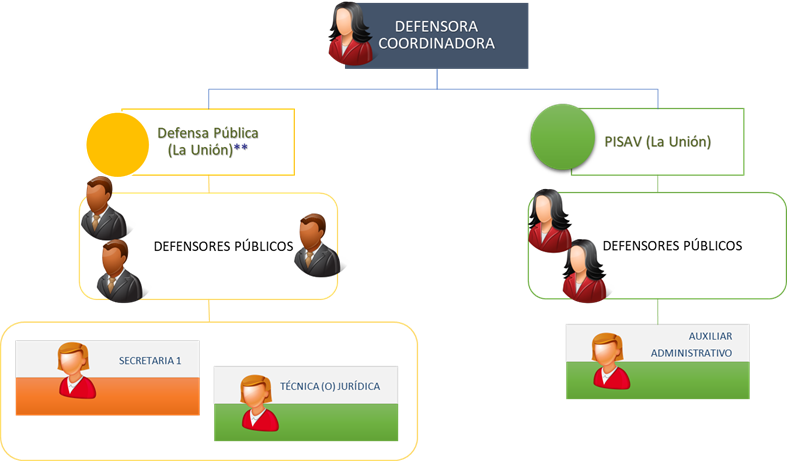
A continuación, se muestra el organigrama al momento del análisis en la Defensa Pública de La Unión.

**Figura 1**

**Estructura organizacional**

**Defensa Pública de La Unión**

**Diciembre 2020**

****

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

La Defensa Pública de La Unión cuenta con cuatro recursos de persona defensora atendiendo la materia de Penal ordinario, donde una de ellas asume la Coordinación de la oficina. Dentro de las cuatro plazas, una de ellas atiende en forma especializada la materia de Penalización de Violencia contra la mujer. Junto con el trámite de Penal ordinario y Penalización, las causas por asuntos Disciplinarios y Contravenciones son atendidos también por el recurso profesional, los primeros son distribuidos por rol entre la totalidad de las plazas, los segundos son asignados a un único profesional.

Por otro lado, es relevante destacar que existe una Plataforma Integral de Servicios de Atención a las Víctimas (PISAV) en la Unión, la cual atiende los asuntos de Pensiones Alimentarias y Familia, y se encuentra físicamente fuera del edificio de los Tribunales de Justicia. El PISAV está compuesto por dos personas defensoras.

Dentro de la estructura organizacional de la Defensa Pública de La Unión se cuenta con tres personas de soporte administrativo, segregadas en una plaza de Secretaria 1, una persona Auxiliar Administrativa (destacado en el PISAV) y una persona técnica jurídica.

# 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 la Unión, 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 algunas 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 16 de diciembre del 2020 mediante correo electrónico se remitió a la Defensora Coordinadora Licda. Pilar Guillén Monge información valiosa del Equipo de Mejora, tal como sus responsabilidades y datos generales de su conformación. *(anexo 1)*

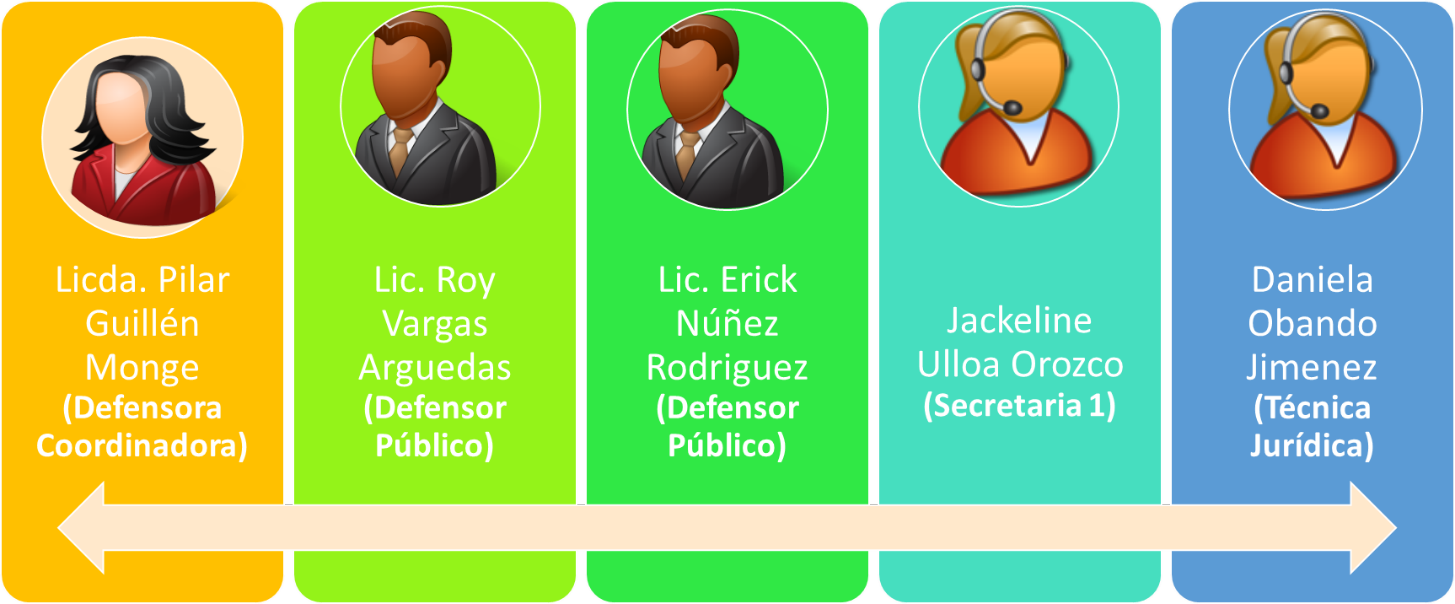
Se hace la aclaración que el equipo de mejora de procesos debe estar conformado por servidores y servidoras de diferentes jerarquías, sin embargo, queda a discreción de la oficina tanto la cantidad como alguna incorporación adicional de los demás puestos que conforman la oficina.

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 La Unión**

****

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

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 La Unión se realizó en diciembre del 2020. Tal como se detalló en párrafos anteriores, el abordaje incluyo temas muy específicos, por lo que se sostuvo una reunión mediante la herramienta Microsoft Teams con la Defensora Coordinadora Licda. Pilar Guillén Monge, con el propósito de detallar el alcance del abordaje y consultar temas muy específicos de la oficina. Dicha reunión fue documentada en la minuta 540-PLA-MNTA-2020. *(apartado Minutas, minuta 1).* En la misma reunión se aplicó un “check list” el cual se utilizó como base para el planteamiento de hallazgos y el plan de trabajo propuesto. (*anexo 4*)

Como parte del abordaje se analizaron también datos estadísticos y análisis de circulante por plaza de persona defensora como insumo para la elaboración de oportunidades de mejora.

En la siguiente presentación se detalla el resultado del análisis realizado en la Defensa Pública La Unión, 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 La Unión** |
|  |

# Conclusiones

Producto del análisis realizado en la Defensa Pública de La Unión, se identificaron datos importantes que se detallan a continuación 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 46 asuntos en Penal Ordinario al considerar el periodo del 2015 al 2019, el cual, entre cuatro plazas de persona defensora, cada plaza asumiría entre 11 y 12 asuntos mensuales.

En línea con lo anterior, el promedio de entrada mensual en Penalización para el periodo del 2015 al 2019 corresponde a 8 asuntos, por lo que, al mantener el trámite en una única plaza de persona defensora tal como se realiza en la actualidad, sumado a la entrada de Penal Ordinario entre los cuatro recursos profesionales, la entrada mensual por plaza se ubica entre 13 y 14 asuntos, cantidad levemente superior a la cuota designada de acuerdo con el Modelo de Tramitación a nivel nacional aprobado. (10 a 12 asuntos).

### *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 La Unión 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 117%.

En el caso de Penalización, la relación entre la salida y la entrada del periodo 2015 al 2017 fue inferior al 100%, sin embargo, a partir del 2018 y hasta el 2019 la salida de asuntos superó considerablemente la entrada, por lo que el promedio de la relación salida-entrada para el quinquenio analizado es del 122%; así, el circulante se ha visto reducido en la oficina.

### *Circulante por plaza de defensor*

Al considerar el circulante en trámite al cierre del mes de noviembre 2020, el cual asciende a 881 expedientes entre las cuatro plazas de persona defensora el circulante en trámite promedio por plaza se ubica en 228 expedientes, lo cual es inferior a la cantidad indicada en el Modelo de Tramitación aprobado, estipulado en 300 casos para personas defensoras que no asumen la coordinación de la oficina.

### *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. La Coordinación de la oficina manifiesta que en la agenda física anotan las solicitudes que la Fiscalia les realiza, ya que las mismas no son señaladas en la Agenda Cronos por ellos directamente.

### *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.

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

De acuerdo con el análisis de circulante por plaza profesional, se detectó que en la plaza de persona defensora coordinadora, el circulante que posee se ubica por encima de lo aprobado, considerando la reducción de su carga ordinaria por la figura que ostenta en atención a la circular 13-2019. En este caso, la Coordinación está al tanto de la circular, pero indico que no desea recargar carga laboral considerando que la oficina posee cuatro plazas de persona defensora, así documentado en la minuta 540-MNTA-PLA-2020.

### *Asignación de tareas al personal técnico judicial*

Por medio de la entrevista de trabajo realizada a la coordinación de la oficina, se detecta que la asignación de funciones al personal técnico jurídico no se realiza por medio del Sistema de Seguimiento de Casos (SSC). El no tener dicho registro en el sistema informático oficial no permite dar seguimiento a las cargas de trabajo del personal en mención, aunado a que, se podría maximizar el uso de la herramienta creada para tal fin.

### *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 La Unión en una etapa posterior:

* *Asignación mensual promedio:* Laentrada promedio mensual de acuerdo con el Modelo de Tramitación es de 10 a 12 asuntos mensuales, sin embargo, en esta oficina se registra una entrada de 13 a 14 asuntos por mes, ligeramente superior; por lo que sería necesario analizar posteriormente el comportamiento de la misma, para detectar cualquier aumento que supere la capacidad por plaza de persona defensora.
* *Atención al área jurisdiccional:* El Juzgado Penal de La Unión se compone de dos personas juzgadoras y el Tribunal Penal de Cartago, el cual posee la competencia en La Unión, tiene dos secciones colegiadas más tres secciones unipersonales, por lo que ambas oficinas podrían verse afectadas en los señalamientos de sus diligencias hacia la Defensa Pública de la Unión, ya que la misma posee cuatro plazas de persona defensora disponible.

# Plan de trabajo

| **Propuesta** | **Oportunidad de mejora** | **Descripción de la propuesta** | **Resultados esperados** | **Responsable** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 La Unión.  - 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 de La Unión  - 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 diez personas funcionarias, la reducción debe ser de 30% 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 mantiene, al momento de la consulta, 13 expedientes más con respecto a lo recomendado en su circulante. (Circulante recomendado 210 expedientes).  En este caso, en la reunión mantenida con la Licda. Pilar Guillén Monge *(minuta 540-PLA-MINTA-2020)* se hizo ver las diferencias entre las plazas. | 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 Defensa Pública de La Unión.  - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  - Jefatura de la Defensa Pública. |
| **Asignación de tareas al personal técnico jurídico** | La asignación de funciones al personal técnico jurídico no se realiza por medio del SSC, lo que imposibilita el seguimiento de las cargas de trabajo de este personal. | Maximizar el uso de las bondades del Sistema de Seguimiento de Casos, registrando las funciones asignadas al personal técnico jurídico por medio del sistema informático diseñado para tal fin; donde se puede dar seguimiento a las cargas de trabajo.  Nota: En los circuitos judiciales donde el área jurisdiccional sea electrónica, el asignarle las tareas al personal técnico jurídico por medio del SSC, les otorga los permisos requeridos para poder enviar escritos que se adjuntarán inmediatamente en el expediente principal, quedando una bitácora electrónica de dicho movimiento, esto como respaldo del personal de la Defensa Pública. | Trazabilidad de las funciones asignadas al personal técnico jurídico de la oficina. | - Equipo de mejora de procesos de la Defensa de La Unión  - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública  - Jefatura de la Defensa Pública. |

# Atención de observaciones al informe 446-PLA-MI-2021 puesto en consulta

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 446-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 La Unión, a la Comisión de la Jurisdicción Penal y finalmente a la Administracion Regional de Cartago.

Como respuesta se recibió en fecha 31 de mayo del 2021 el oficio CJP099-2021 suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Sala de Casación Penal y de la Comisión de la Jurisdicción Penal. Además en fecha 12 de agosto el oficio JEFDP-1107-2021 suscrito por el M. Sc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública.

**Oficio CJP099-2021 del 31 de mayo, 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 16 se detalla que se requiere mantener una agenda física en virtud de que las solicitudes de la Fiscalía no son señaladas en Agenda Cronos, de modo que se requiere mantener este control. En atención a dicho hallazgo, es criterio de esta Comisión que resulta esencial hacer traslado a la persona encargada del rediseño de la Fiscalía de la Unión, implementar como una acción de mejora la posibilidad de que el Ministerio Público pueda hacer apunte en la Agenda Cronos-con las restricciones que se estimen convenientes- a fin de que quede un registro de dicha actividad reservado el espacio para el personal y no se requiera un agenda física general, y con ello maximizar el uso de los recursos tecnológicos institucionales….”* | Se toma nota. En el oficio CJP138-2021, la Comisión Penal emite su criterio mostrando anuencia para que el Ministerio Público realice apuntes en la Agenda Cronos de acuerdo a la necesidad de sus diligencias. En el mismo oficio, la Comisión indica que :  *…”Se reitera en esta oportunidad, que es importante que para esa mejora, se implemente alguna herramienta por parte del Departamento de Tecnología de la Información, que impida que las Fiscalías puedan modificar o alterar las agendas de los juzgados y tribunales, sino que deberá crearse un módulo o un mecanismo que permita la incorporación de esos datos sin posibilidad de afectar la agenda o la información incorporada por los despachos que señalan las audiencias orales…”*  Se sugiere a la Dirección de Tecnología de la Información realizar un análisis para que el Ministerio Público pueda realizar señalamientos en la agenda Cronos, que garanticen la integridad de la información y que no se den modificaciones a los apuntes realizados por el Ámbito Jurisdiccional. |
| 2 | *…”Esta Comisión estima trascendental que este estudio preliminar sea completado y luego puesto en conocimiento, pues es indispensable ejecutar el trabajo de campo que queda pendiente con ocasión de las* *medidas tomadas ante la situación de la emergencia nacional por la pandemia; ello en virtud de que el rediseño debe contemplar un análisis integral que revise todas las variables para el buen desempeño del despacho, y además, se requiere la verificación de la dinámica propia de la oficina en estudio, a fin valorar no solo los aspectos cuantitativos 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 las condiciones que son susceptibles de me jora…”* | 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 estudio previo, 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, en el cual se incluye esta oficina.  La observación no modifica el contenido del informe. |

**Oficio JEFDP-1107-2021 del 12 de agosto 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:**  *“ […]* *entre los cuatro recursos profesionales, la entrada mensual por plaza se ubica entre 13 y 14 asuntos, cantidad levemente superior a la cuota designada de acuerdo con el Modelo de Tramitación a nivel nacional aprobado. (10 a 12 asuntos).*  **Observación de la Defensa Pública:**  *…” La tendencia del circulante en el período en estudio (que no contempla el 2020 con sus especiales características por la pandemia), va en aumento, conforme al gráfico adjunto en el anexo 2 del informe, de ahí que debe realizarse un trabajo de campo que valore no solo la parte estrictamente cuantitativa, sino también el trabajo cualitativo que desempeñan las personas defensoras públicas con la realización de debates, audiencias orales de apelaciones interlocutorias ante el Tribunal de Juicio de Cartago, sino también otras diligencias como las vistas orales ante el Tribunal de Apelación de Sentencia Penal de dicha ciudad, vistas carcelarias y otras labores de campo….”* | Se toma nota de la observación. Tal como se anotó en apartados anteriores, este abordaje de dos semanas corresponde a un avance preliminar, efectivamente se debe hacer un análisis integral de la oficina, el cual es esencial para la emisión de recomendaciones.  En el abordaje completo de la oficina, se implementarán herramientas diagnosticas que permitirán cuantificar las distintas diligencias que realizan las personas defensoras así como la duración en cada una de ellas, con el propósito también de medir el tiempo efectivo en los distintos puestos y utilizar el resultado como insumo en el análisis de cargas de trabajo.  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, el cual contempla el abordaje interdisciplinario de la Unión.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 2 | **En el informe se indicó:**  *…“Eliminar la agenda física general que se mantiene en la oficina. Utilizar como herramienta oficial y única la Agenda Cronos…”*  **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. Para finalizar, la agenda tampoco es capaz de recibir apuntes de despachos que se encuentran fuera del Circuito de La Unión, por lo que no se reflejarían las vistas de apelación interlocutorias y los debates señalados por el Tribunal de Cartago, las audiencias orales ante el Tribunal de Apelación de Sentencia de Cartago y la Sala Tercera.* ***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 Pública de La Unión 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.  Por otro lado, , 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) aprobado en fecha 17 de agosto, en la sesión del Consejo Superior 70-2021 artículo LIV, 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, permitiendo esta actualización. A la fecha este problema se ha solucionado. 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 revisión de estas variables a la luz de que la Defensa ya cuenta con la mejora en el sistema para el registro correcto de las variables, en el momento del abordaje completo de la oficina.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 4 | **En el informe se indicó:**  *…”La asignación de funciones al personal técnico jurídico no se realiza por medio del SSC, lo que imposibilita el seguimiento de las cargas de trabajo de este personal…”*  **Observación de la Defensa Pública:**  *…”Este problema ya se ha solucionado, de manera tal que las personas defensoras públicas asignan por medio del Sistema de Seguimiento de Casos las labores al personal técnico jurídico, quienes una vez realizada la tarea encomendada, la consignan como terminada y por su parte, las defensoras y defensores dan por aceptada la misma, de manera tal que se genera el dato estadístico…”* | Se toma nota de la observación y de que la recomendación ya fue implementada según lo indicado.  La observación no modifica el contenido del informe. |

# Recomendaciones

## A la Dirección de Planificación

## Realizar un trabajo de campo en la Defensa Pública La Unión 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.

## A la Jefatura 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 La Unión

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.

Ejecutar el Modelo de Sostenibilidad de manera que, mensualmente se remita a la Administración de la Defensa Pública la minuta de reunión, los indicadores de gestión del mes y los planes remediales definidos, con la finalidad de que se cuente con instrumentos adecuados y oportunos para la toma de decisiones, una vez definida la matriz.

A la Dirección de Tecnología de la Información

Se sugiere a la Dirección de Tecnología de la Información realizar un análisis para que el Ministerio Público pueda realizar señalamientos en la agenda Cronos, que garanticen la integridad de la información y que no se den modificaciones a los apuntes realizados por el Ámbito Jurisdiccional.

# Minutas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Consecutivo** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Minuta 1*** | 540-PLA-MINTA-2020 Reunión inicial con la Coordinación de la oficina. |  |
| ***Minuta 2*** | 381-PLA-MI-MNTA-2020. *(Presentación de resultados del abordaje de Pococí ante la Jefatura de la Defensa Pública)* |  |

# Anexos

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

# Apéndices

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anexos** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Apéndice 1*** | Oficio CJP099-2021 suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Sala de Casación Penal y de la Comisión de la Jurisdicción Penal. |  |
| ***Apéndice 2*** | Oficio JEFDP-1107-2021 suscrito por el M.Sc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública. |  |