1192-PLA-MI-2021

Ref. SICE: **704-2021**

19 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 diagnóstico y propuestas de mejora para el Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal en la Defensa Pública de San Joaquín de Flores.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 454-PLA-MI-2021, del 20 de abril de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento a la Comisión de la Jurisdicción Penal, a la Jefatura de la Defensa Pública, a la Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública, a la Defensa Pública de San Joaquin de Flores, a la Dirección de Tecnología de Información, y finalmente a la Administración Regional de Heredia.

Como respuesta se recibió el 12 de agosto, el oficio JEFDP-1106-2021 suscrito por el M. Sc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública, del cual se adjunta copia en el apéndice 2.

Adicionalmente, en fecha 31 de mayo del 2021, por medio del oficio CJP097-2021 la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Sala de Casación Penal y de la Comisión de la Jurisdicción Penal, indico no tener observaciones al informe puesto en consulta. (apéndice 3), así como el 18 de agosto, por medio de correo electrónico el Lic. Ronald Vargas indicó tampoco poseer observaciones por parte de la Administracion Regional de la Ciudad Judicial. (apéndice 4)

Posteriormente, la Licda. Francini Cortés Segura, en calidad de Coordinadora de la Defensa de San Joaquín de Flores, indico el 17 de agosto que sus observaciones fueron consideradas como parte del oficio JEFDP-1106-2021 suscrito por el M. Sc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública. (apéndice 5)

Las observaciones se consideraron en lo pertinente y se dan respuesta en el apartado 9 de este informe.

Atentamente,

Ing. Dixon Li Morales, Jefe

Proceso Ejecución de las Operaciones

Copias:

• Comisión de la Jurisdicción Penal

• Defensa Pública

• Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública

• Defensa Pública de San Joaquín de Flores

• Dirección de Tecnología de la Información

• Administración Regional de Heredia

• Archivo

Referencias 704-2021, 195-19

rqp/CCh.

Archivo

19 de octubre del 2021

Ingeniero

Dixon Li Morales, Jefe

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 San Joaquín.** 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 Defensa Pública de San Joaquín de Flores***

***Elaborado por:***

Ing. Christopher Zamora Solís

Inga. Florita Leiva Piedra

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

Octubre, 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:** | Florita Leiva Piedra, Christopher Zamora Solís | |
| **Patrocinador:** | Corte Plena | |

# Antecedentes

## Antecedentes generales

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 implica el análisis y diseño de un modelo de tramitación para las oficinas del Ámbito Jurisdiccional, con el fin de mejorar procesos que permitan optimizar los tiempos de respuesta en los procesos judiciales que se tramitan en un Juzgado Penal; así como, establecer cargas de trabajo equitativas en el personal judicial, teniendo como resultado una justicia pronta y cumplida.

La Dirección de Planificación mediante oficio 1666-PLA-17 le solicitó a la Defensa Pública establecer cual oficina iba a ser el modelo. La Dirección de Defensa Pública mediante Oficio 1385-JEF-2017 indica que Cartago es el despacho seleccionado 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 dediquen 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 conoce 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.

Por último, 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 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 en 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”. Como parte del alcance del proyecto descrito anteriormente, se realiza el abordaje de las distintas oficinas que integran la Jefatura de la Defensa Pública y en el presente informe se desarrolla el diagnóstico de la situación actual y de las oportunidades de mejora del proceso de la Defensa Pública de San Joaquín de Flores.

## Antecedentes específicos

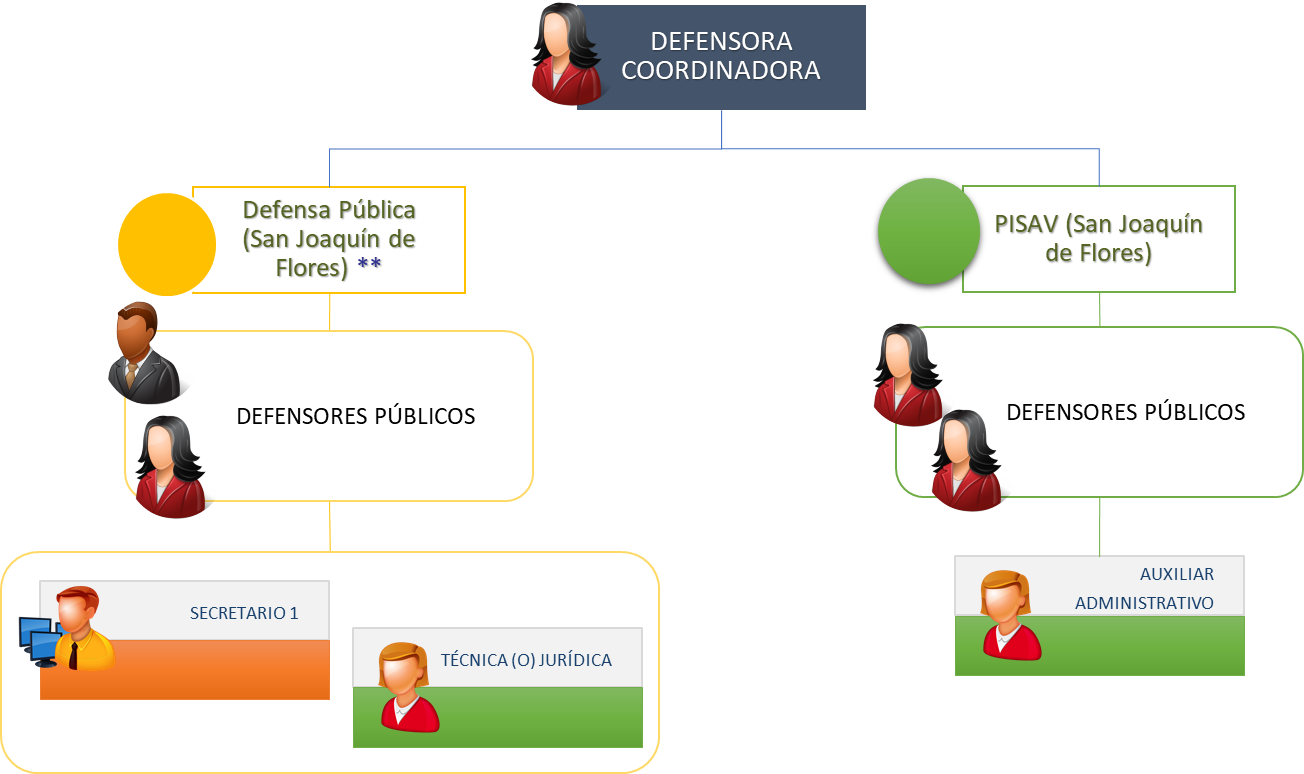
En cuanto a antecedentes específicos de la Defensa Pública de San Joaquín, según el informe 221-PLA-2018 del 07 de marzo del 2018 de la Dirección de Planificación, conocido en el acta del Consejo Superior 28 del 2018, artículo XLVI, informe relacionado con la propuesta de redistribuir recurso profesional de la Defensa Pública, se aprobó el traslado de una plaza de persona defensora de la oficina de San Joaquín código 103813 a la Defensa Pública que atiende el Juzgado de Ejecución de la Pena de Alajuela, lo anterior debido a la necesidad de atención en esa área. (así documentado en el oficio 18-JEF-2018. (*Apéndice 1*).

# Estructura Organizacional

A continuación, se muestra el organigrama actual de la Defensa Pública de San Joaquín de Flores.

**Figura 1**

**Estructura de la Defensa Pública de San Joaquín de Heredia**

****

***Nota:*** La estructura de la Defensa se compone de tres personas defensoras, donde una de ellas asume la

Coordinación de la oficina. La Coordinación de la oficina está a cargo también de la oficina PISAV.

***Nota 2:*** Las personas defensoras de la plataforma PISAV se apoyan también en la plaza de persona técnica

Judicial de la Defensa, la cual labora medio tiempo de la jornada ordinaria.

***Fuente:*** Subproceso de Modernización institucional, con datos facilitados de la Defensa Pública de San Joaquín.

A nivel de la Oficina se mantiene una estructura organizacional vertical, en un primer nivel jerárquico se ubica la plaza de la persona Defensora Coordinadora; responsable de la coordinación administrativa del Despacho; así como, del recurso profesional Defensor Público y Auxiliar Administrativo asignado al PISAV de San Joaquín de Flores.

Seguidamente, se encuentra un segundo nivel conformado por el recurso profesional, el cual se distribuye en el Área de Asistencia Social (PISAV), la cual cuenta con dos plazas de personas defensoras públicas, y en el caso del Área Penal está conformado, por un total de tres plazas donde una de ellas asume la Coordinación de las dos áreas.

A lo interno de la Oficina de la Defensa de San Joaquín de Flores se distribuyen los asuntos de materia Disciplinaria, Penal, y Penalización de Violencia Contra la Mujer entre los tres recursos de persona defensora. En el caso específico de la materia Contravencional su trámite se concentra en la plaza DP0633104.

Aunado a lo anterior, es relevante destacar que, la Plataforma Integral de Servicios de Atención a las Víctimas (PISAV) de San Joaquín de Flores atiende los asuntos de Pensiones Alimentarias y Familia, y se encuentra físicamente fuera del edificio de los Tribunales de Justicia.

Por último, en un tercer nivel jerárquico se encuentra el personal de apoyo administrativo, tal como secretaria (o) y persona técnica judicial los cuales según el perfil de puesto brindan colaboraciones funcionales y operativas requeridas por la Oficina, esto a disposición previa de la persona Defensora Coordinadora.

Cabe destacar que las personas defensoras de la plataforma PISAV se apoyan también en una plaza de persona técnica Judicial de la Defensa como tal, la cual labora medio tiempo de la jornada ordinaria.

La plaza de persona Técnica Jurídica, además de la atención que realiza a los defensores de Penal, y de PISAV, también presta colaboración a otras oficinas de la Defensa Pública con tareas varias, como la revisión u obtención de copias o el escaneo de expedientes que se encuentran en archivo judicial de San Joaquín de Flores.

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

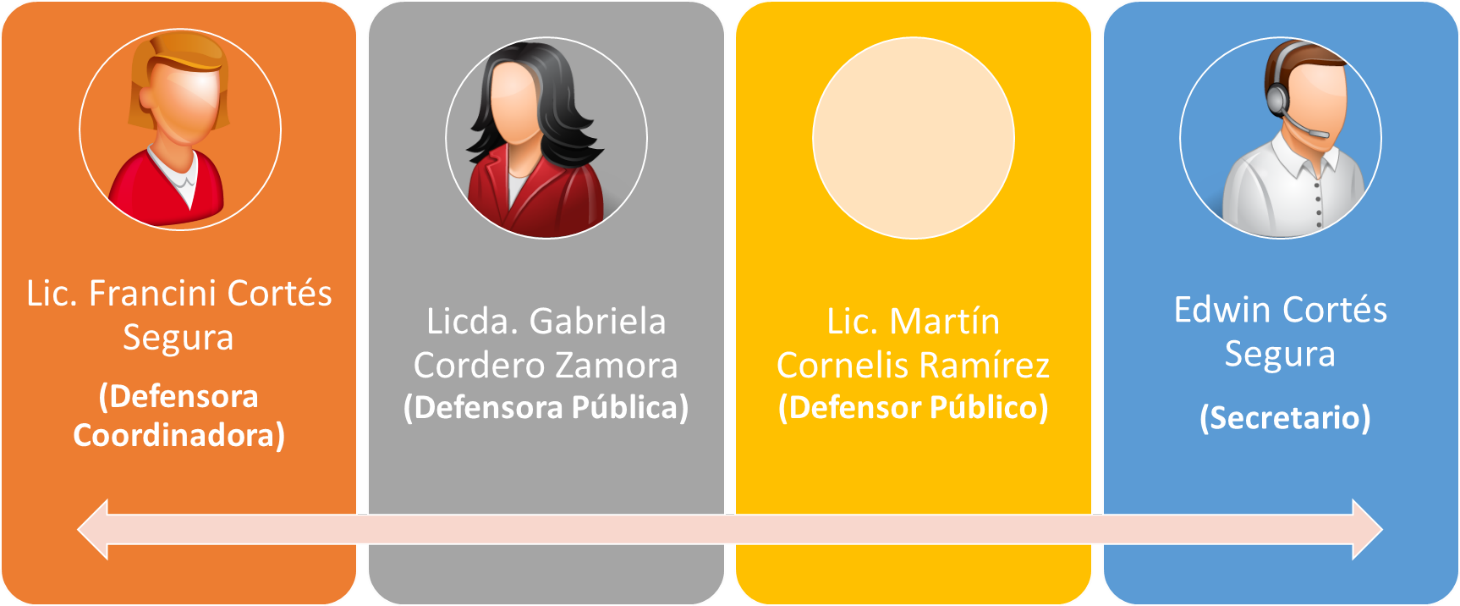
## Integración del Equipo de Mejora de Procesos:

Se procedió a conformar el Equipo de Mejora en sesión de trabajo del 8 de marzo de 2019, lo cual se documentó en la minuta: 20-PLA-MI-MNTA-2019 (minuta 1).

Por acuerdo con el personal de la Defensa Pública de San Joaquín y la Licda. Francini Cortés Segura, Defensora Coordinadora a.i., el equipo se integró con el siguiente personal:

**Figura 2**

**Defensa Pública de San Joaquín de Flores Integración del Equipo de Mejora de Procesos**

****

***Fuente:*** Subproceso de Modernización institucional, Dirección de Planificación.

***Nota:***Al momento del diagnóstico en la oficina, la Licda. Geannina Luna Duran se destacó como Coordinadora de la

oficina, sin embargo, se acogió a su jubilación en junio 2020, por lo que la Licda. Cortes Segura asumió el cargo como

Defensora Coordinadora de la oficina.

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 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.

En el anexo 1 “Equipo de Mejora”, se muestra el detalle de las responsabilidades del Equipo de Mejora, el envío de la información a la oficina y la evidencia del conocimiento de las responsabilidades por el Equipo de Mejora.

# Resultados del Diagnostico

El abordaje de la Dirección de Planificación en la Defensa Pública de San Joaquín inició el 08 de marzo del 2019 con una visita de dos profesionales de la Dirección. En la misma se consultó sobre temas generales de la oficina en cuanto a estructura, arqueo de expedientes y se conformó el Equipo de Mejora de la oficina, sin embargo, con el propósito de contar con datos actualizados en mayo del 2020 se amplió el análisis de la oficina, mediante entrevistas al recurso humano de la oficina, análisis de los datos estadísticos, análisis de cargas de trabajo, agenda cronos, entre otros.

En la siguiente presentación se detallan el resultado del diagnóstico realizado en la Defensa Pública de San Joaquín de Flores de Heredia, la cual contiene los siguientes apartados:

* Estructura organizacional y funcional
* Definición del equipo de mejora de procesos
* Análisis de la atención a la persona usuaria (Anexo 2).
* Retroalimentación de la Contraloría de Servicios (Anexo 3).
* Análisis estadístico (Anexo 4, Hoja 1).
* Análisis de cargas de trabajo (Anexo 4, Hoja 2). Comprobación del circulante.
* Estudio de tiempos y movimientos. (Anexo 5)
* Análisis comparativo con el Modelo de Tramitación

|  |
| --- |
| **Diagnóstico de la Defensa Pública de San Joaquín de Flores** |
|  |

En fecha 09 de octubre se realizó la devolución de resultados ante la Jefatura de la Defensa y la Coordinación de la oficina, la cual se documentó en la minuta 391-PLA-MI-MNTA-2020. *(apartado 10, minuta 2).*

# Conclusiones

Producto del diagnóstico realizado en la Defensa Pública de San Joaquín, se identificaron datos importantes que se detallan e integran en conjunto con las Oportunidades de mejora (Plan de trabajo) del apartado número seis del presente informe.

### *Entrada de Asuntos*

Por medio del Análisis Estadístico se determinó que, la entrada promedio mensual se registró en 30 asuntos en Penal Ordinario al considerar el periodo del 2015 al 2019, sin embargo, al suprimir el periodo 2018, el cual presentó un promedio mensual atípico de 49**[[1]](#footnote-1)** asuntos, se registró una entrada mensual de 25 asuntos. Específicamente, en el periodo 2019, el promedio de entrada mensual fue de 28 asuntos; al considerar tres plazas de persona defensora, cada plaza asumiría como máximo 10 asuntos al mes, la cual es la asignación mensual óptima establecida por persona defensora a nivel nacional según el Modelo de Tramitación de la Defensa Pública aprobado.

En línea con lo anterior, el promedio de entrada mensual en Penalización para el 2019 corresponde a tres asuntos, por lo que, al mantener el trámite en una única plaza de persona defensora, tal como se realiza en la actualidad, aún la entrada mensual por plaza respondería a la cuota designada a nivel nacional.

### *Atención del Circulante*

Por medio del Análisis Estadístico, al considerar el periodo del 2015 al 2019, se determinó que, la oficina de la Defensa Pública de San Joaquín de Flores ha sido capaz de atender mayor cantidad de asuntos con respecto de la entrada ordinaria, al mantener un promedio entre la salida y la entrada de 106%, lo que indica que, año a año han reducido significativamente el circulante de la oficina, sin embargo, se exceptúa el periodo 2017 donde fue el único año del quinquenio analizado que se atendió el 82% de la entrada.

### *Circulante por plaza de defensor*

Al considerar el circulante en trámite al cierre del mes de abril 2020, el cual ascendía a 505 expedientes entre las tres plazas de persona defensora, el circulante que mantiene cada plaza es inferior en más de 100 asuntos a la cantidad indicada como máximo recomendado en el Modelo de Tramitación aprobado, el cual se estipuló en 300 casos en figuras de personas defensoras que no asumen la coordinación de la oficina.

En cuanto a la plaza de persona defensora, el circulante que posee también es inferior al aprobado a nivel nacional, aun considerando la reducción de su carga ordinaria por la figura que ostenta. *(20% de reducción según la circular 13-2019).*

El circulante en trámite por plaza de persona defensora se detalla a continuación:

**Cuadro 1**

**Circulante en trámite por plaza de persona defensora**

**Al 30 de abril, 2020.**

| **Plaza** | **Penal** | **Penalización** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- |
| **DO0633102** | 184 | 5 | 189 |
| **DO0633103** | 125 | 44 | 169 |
| **DO0633104 (\*\*)** | 144 | 3 | 147 |
| **Total** | 453 | 52 | 505 |

***Fuente:*** Subproceso de Modernización Institucional con base en el reporte de Sigma

al cierre de abril, 2020.

***Nota:*** Al momento del análisis de la oficina, la plaza DO0633104 mantenía la Coordinación

dela misma.

Si bien, es evidente que esta oficina mantiene un circulante inferior al estándar aprobado, es necesario mantener las tres plazas de persona defensora, al considerar su entrada mensual y el contar con una estructura que responda al área Jurisdiccional y a la operación diaria requerida en la atención de la materia Penal.

### *Indagatorias*

Mediante el análisis de los señalamientos en la agenda Cronos, específicamente la plaza de persona Defensora que tramita Penalización, se encontraron 24 indagatorias realizadas de enero 2019 a abril 2020, lo anterior producto de señalamientos agendados de previo durante todo el día laboral, razón por la cual el tiempo de duración de estas supera las cinco horas. Según consulta previa a la persona defensora responsable, no es una práctica usual, sino que previa cita se pacta la atención con la persona usuaria, lo anterior para asegurar el tiempo necesario y contar con la persona defensora asignada a la causa.

### *Tiempo efectivo de la jornada laboral con base en señalamientos*

Mediante el análisis de los señalamientos y el tiempo de duración de estos obtenido de los apuntes realizados en la Agenda Cronos, se determinó que, según la cantidad y el tiempo de duración las plazas de persona defensora que no figuran como Coordinadora de la oficina se registraron entre un 53% y 60% de ocupación del tiempo efectivo laboral. Si bien, la plaza DO0633103 presentó una cantidad de señalamientos superior en comparación a la DO0633102, ésta última tiene un porcentaje mayor de ocupación del tiempo efectivo laboral; producto que la plaza DO0633102 realizó menos señalamientos en forma global, pero con una mayor inversión de tiempo efectivo en la atención de juicios colegiados y visitas carcelarias.

### *Solicitudes de defensor*

Producto de las entrevistas de trabajo al servidor judicial que ocupa el puesto de secretario se logró identificar que, las solicitudes de defensor realizadas por el Juzgado Penal de San Joaquin y el Tribunal Penal de Heredia son enviadas hacia la Defensa por correo electrónico y/o fax, al igual que la solicitud de defensor de la Fiscalía de Heredia, esta última específicamente en el trámite de causas de Narcóticos[[2]](#footnote-2), lo anterior debido a que, los sistemas de información no les permite gestionarlas, por lo que se implican tramites manuales para las oficinas correspondientes, y subutilización de las bondades del sistema.

### *Apersonamientos*

Producto de la entrevista al servidor judicial que ocupa el puesto de secretario, y el mapeo del proceso, se detecta la elaboración de apersonamientos en formato Word, los cuales son firmados físicamente por la Defensora Coordinadora, se escanean y se cargan al Sistema de Seguimiento de Casos; lo que provoca la subutilización del sistema al no utilizar los machotes existentes para tal fin y el trámite del apersonamiento mediante el sistema SSC directamente.

### *Agenda del personal defensor*

Durante las entrevistas con el personal administrativo y defensor se detectó la utilización de una agenda física en paralelo a la agenda oficial Cronos, la cual se utiliza para el registro, control y seguimiento de todos los señalamientos de las personas defensoras de la oficina, lo cual genera doble registro, y subutilización de la herramienta institucional destinada para tal fin.

En línea con el punto anterior, cada persona defensora debe informar al Secretario el aviso de señalamiento que le es enviado, para que él mismo lo anote en la agenda física. Además, el secretario revisa cada semana ambas agendas, y subsana cualquier discrepancia que se detecte entre la agenda física y Cronos, lo cual además de ser tareas administrativas innecesarias (doble registros) repercute en la carga de trabajo del recurso humano de la Defensa Pública.

Adicionalmente, a nivel de la agenda Cronos, no existe comunicación con otros circuitos, de forma que se pueda bloquear las agendas de funcionarios que no pertenecen al mismo circuito, por lo que, si la persona defensora tiene una diligencia en otro circuito, la oficina correspondiente no puede “*reservar*” el espacio en la agenda, así, una vez recibida la notificación del señalamiento, el apunte debe hacerse por la misma persona defensora para evitar el choque de señalamientos. Así, se implican labores administrativas innecesarias para la oficina o podrían presentarse errores en la atención de los señalamientos si no se realiza el apunte en la agenda y no se presenta la persona defensora a la diligencia.

### *Utilización de Libro de Registro General (formato Excel)*

Producto de las entrevistas de trabajo se logra identificar que, aunque la Defensa de San Joaquín ya fue arqueada y actualizados los estados en el Sistema de Seguimiento de Casos y por ende certificada, se mantiene la práctica de utilizar el libro de Registro General en materia Penal, lo anterior refleja que, se realizan controles manuales innecesarios (doble registros) cuando el Sistema de Seguimiento de Casos es la herramienta a nivel de sistemas para el control de asuntos.

### *Notificaciones recibidas*

A raíz de entrevistas al Secretario de la Defensa, se identificó que se reciben notificaciones por fax o por medio de correo electrónico del Tribunal Penal de Heredia. Al hacer la consulta al Tribunal, específicamente a las personas técnicas judiciales, se indicó que utilizan el fax, ya que el sistema no les permite hacerlo en forma automática; lo cual obliga a utilizar métodos manuales y subutiliza las bondades que brindan los sistemas informáticos.

# Plan de Trabajo

| **Propuesta** | **Oportunidad de Mejora** | **Descripción de la Propuesta** | **Resultados Esperados** | **Observaciones** | **Responsable** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Recibo de las solicitudes de defensor por medio del sistema de Seguimiento de Casos (SSC).** | Las solicitudes de Defensor realizadas por el Juzgado Penal, Tribunal Penal y la Fiscalía de Heredia (materia narcóticos) son enviadas por medio de correo electrónico y/o fax, lo que implica que no se utiliza el sistema de información dispuesto para tal fin y obligue a tramites manuales de envío y recibo de documentos. | Solicitar a la Dirección de Tecnología, que valore los sistemas informáticos implementados en el Juzgado y Tribunal Penal, así como en la Fiscalía de Heredia con la finalidad de determinar cuáles son las variables que afectan el envío de la solicitud del defensor por medio del sistema dispuesto.  En línea a lo anterior, el miércoles 13 de mayo de 2020, por medio de correo electrónico, se le comunicó a la Licda. Jackeline Chávez Mejía Coordinadora de la Unidad del área de Informática del circuito de Heredia, el problema al solicitar persona defensora específicamente en la Fiscalía de Heredia hacia la Defensa de San Joaquín. Adicionalmente la Fiscalía de Heredia generó el reporte 21719 en el Sistema de Gestión Integrado de Servicios (GIS) para su atención y trámite.  Una vez solucionado el problema, se debe velar porque la Fiscalía, el Juzgado y el Tribunal Penal, realicen la solicitud de la persona defensora por medio del sistema dispuesto. | Recibo de solicitudes de persona defensora por el SSC, el cual es el sistema dispuesto para tal fin, con ello pueden tramitar la entrada de solicitudes por la bandeja respectiva, además de evitar fuentes de error al recibir solicitudes por otros medios que faciliten la pérdida de documentos o la no tramitación de la solicitud en tiempo y forma. | En el informe de Rediseño del Juzgado Penal de San Joaquín de Heredia, 291-PLA-OI-2020, aprobado en la sesión 30-20, del 31 de marzo del 2020, artículo XXIII, dentro del plan de trabajo se incorporó un hallazgo en esta misma línea, ya que en ese momento tampoco se podía generar la solicitud de defensor por medio del sistema.  Según el plan de trabajo del mencionado informe, ese hallazgo fue subsanado por la Dirección de Tecnología, sin embargo, nuevamente es necesaria su revisión.  Para facilitar el análisis de las causas hacia la Dirección de Tecnología, se adjunta en este mismo apartado el error que se generó en el Juzgado Penal recientemente al tratar de realizar la solicitud. | Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Pococí.  Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  Dirección de Tecnología. |
| **Realizar los apersonamientos a través del Sistema de Seguimiento de Casos.** | Los apersonamientos se realizan en formato “*Word*”, sin la utilización del sistema SSC dispuesto para tal fin. | En el momento que se designe la persona defensora, realizar el apersonamiento directamente en el Sistema de Seguimiento de Casos, haciendo uso de las plantillas disponibles. Además, se requiere la solicitud de la firma holográfica a Informática Regional, por parte de la coordinación de la oficina, para eliminar la firma física por parte de la misma figura en cada apersonamiento. | Hacer uso adecuado del SSC utilizando las herramientas que aporta para la creación del apersonamiento.  Agilidad en la creación del apersonamiento con el uso de las plantillas.  Agilizar la carga de trabajo del Personal Auxiliar dispuesto para tal función y de la Defensora Coordinadora en el firmado de apersonamientos. | Si bien es necesario imprimir el apersonamiento ya que la Fiscalía y el Juzgado realizan sus trámites en forma física, se pretende optimizar el proceso de creación de apersonamientos por medio de los machotes para tal fin.  En este caso, el secretario de la oficina escanea el apersonamiento una vez recibido por la oficina correspondiente, y este documento es el que se carga en el SSC, como parte de los documentos al asignar la nueva causa. | Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Pococí.  Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  Jefatura de la Defensa Pública |
| **Eliminar la agenda física que se mantiene en la oficina. Utilizar como herramienta oficial y única la Agenda Cronos.** | Elaboración 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. Inclusive, las personas defensoras le comunican al secretario de los señalamientos notificados por medio del SSC, para que los incorpore dentro de la agenda física paralela. Esta tarea repercute directamente en la carga de trabajo del secretario, ya que además del doble registro se realiza una labor de revisión entre ambas agendas una vez a la semana. | 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 9, 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. | Eliminación de registros paralelos innecesarios, así como labores de información, revisión, control y seguimiento por el personal defensor, y administrativo que no agrega valor al proceso.  Disminuir la carga de trabajo del secretario, de manera que sus funciones administrativas se prioricen en actividades de valor hacia la oficina. |  | Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Pococí.  Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública. |
| **Actualización y manejo de sistemas informáticos de la oficina** | Se mantiene la práctica de utilizar el libro de Registro General (libro en Excel) en materia Penal, aunque la Defensa de San Joaquín ya fue arqueada y actualizados los estados en el Sistema de Seguimiento de Casos y por ende certificada, lo anterior refleja que, se realizan controles manuales innecesarios (doble registros) cuando el Sistema de Seguimiento de Casos es la herramienta informática para el registro, control y seguimiento de los asuntos y de la estadística propia de la oficina.  Se evidenció, por parte medio de reportes en el sistema SIGMA que existen variables propias del expediente 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. | Eliminar el registro de asuntos de materia Penal en el Libro de Registro (formato Excel); interiorizando en el personal de la Defensa la instrucción por parte de la Defensa Pública de San José de la eliminación de esta práctica, para utilizar el Sistema de Seguimiento de Casos como único medio de registro de los asuntos en la Defensa.  *(Detallado así en el correo enviado en fecha 16 de marzo del 2020, a la oficina)*  Además, atender 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. | Eliminación de registros paralelos innecesarios que no generan valor al proceso y promueven controles manuales innecesarios.  Disminuir la cantidad de variables incompletas o con datos incorrectos en los sistemas informáticos, 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, al contar con estadísticas reales en los sistemas judiciales dispuestos para tal fin. | La Defensa Pública de San José envío por medio de correo electrónico la instrucción sobre el registro de causas en el SSC y eliminación de controles manuales.  Se adjunta en este apartado, para facilitar su consulta.    Adicionalmente en la presentación de resultados, la Licda. Francini Cortes Segura, Coordinadora indicó que se continua con el registro manual de asuntos (formato Excel) por el control de asuntos Contravencionales y Disciplinarios, además de aproximadamente seis asuntos que no han podido registrar en el sistema SSC ante la ausencia de la Solicitud de Defensor, lo anterior por parte del Tribunal de Juicio de Heredia, a pesar, de repetidas ocasiones en las que han solicitado las solicitudes pendientes.  Al respecto, se trasladó la necesidad al profesional responsable del seguimiento jurisdiccional en la materia Penal de la Dirección de Planificación, para que, a través de él, se le dé el seguimiento y se generen las acciones requeridas, así documentado en la minuta 391-PLA-MI-MNTA-2020. | Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Pococí.  Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  Jefatura de la Defensa Pública |
| **Recibo de notificaciones por medio del SSC.** | Se detectó el envío de notificaciones por fax y/o correo electrónico del Tribunal Penal de Heredia hacia la oficina de la Defensa. Al hacer la consulta al Tribunal, específicamente a las personas técnicas judiciales, se indicó que utilizan el fax, ya que el sistema no se los permite; lo cual obliga a utilizar métodos manuales y minimiza las bondades del sistema. | Solicitar a la Dirección de Tecnología, que valore los sistemas informáticos implementados en el Tribunal Penal, con la finalidad de determinar cuáles son las variables que afectan el envío de las notificaciones a través del sistema hacia la Defensa de San Joaquín de Flores y así evitar medios de comunicación que no son los oficiales. | Obtener las notificaciones mediante el sistema SSC el cual es el medio oficial.  Evitar fuentes de error al recibir notificaciones por otros medios que faciliten la pérdida de los documentos y la no atención de los asuntos. | En el informe de rediseño del Juzgado Penal de San Joaquín de Heredia, 291-PLA-OI-2020, aprobado en la sesión 30-20, del 31 de marzo del 2020, artículo XXIII, dentro del plan de trabajo se incorporó un hallazgo en esta misma línea, pues en ese momento el Juzgado Penal no podía notificar a la Defensa a través del Sistema.  Según las observaciones recibidas por parte de Dirección de Tecnología al mismo informe puesto en consulta la falla se debía a un problema en el sistema de gestión, por lo que se hace la observación, como antecedente a considerar por parte de la DTI. | Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Pococí.  Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  Jefatura de la Defensa Pública.  Dirección de Tecnología de información. |

# 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.

Es importante mencionar que, la Dirección de Planificación como parte del abordaje realizado en la oficina de la Defensa Pública de San Joaquín en torno al Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal, ha venido realizando un seguimiento mensual durante el segundo semestre de 2020 y primer semestre de 2021 de las principales variables estadísticas que permitan analizar la gestión que se ha venido realizando posterior al diagnóstico efectuado en la oficina por parte de la Dirección de Planificación, con la finalidad de darle seguimiento, control y sostenibilidad a las oportunidades de mejora identificadas.

## Seguimiento realizado a la oficina

Tal como se indicó anteriormente, dentro de los seguimientos mensuales realizados en esta oficina, la Dirección de Planificación ha venido realizando un seguimiento mensual de la Defensa Pública de San Joaquín de Flores, 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 1591-PLA-MI-TR-2021 remitido a la Defensa Pública de San Joaquin de Flores el 21 de julio de 2021, que contempla el seguimiento que se ha venido realizando a la oficina desde junio de 2020 hasta junio 2021 inclusive, en el cual se puede observar el análisis efectuado a las principales variables estadísticas de la oficina: entrada, salida, circulante, rezago, entre otras; los cuales han permitido brindar un adecuado seguimiento y generar recomendaciones en el accionar de la oficina en estudio, como un primer paso a la implementación del Modelo de Sostenibilidad esperado.

|  |
| --- |
| Archivo |
|  |

# Atención de observaciones al informe 454-PLA-MI-2021 puesto en consulta

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 454-PLA-MI-2021, del 20 de abril de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento a la Comisión de la Jurisdicción Penal, a la Jefatura de la Defensa Pública, a la Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública, a la Defensa Pública de San Joaquín de Flores, a la Dirección de Tecnología de Información, y finalmente a la Administración Regional de Heredia.

Como respuesta se recibió el 12 de agosto el oficio JEFDP-1106-2021 suscrito por el M. Sc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública.

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

**Oficio JEFDP-1106-2021 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 | Sobre la Figura 1 de Estructura de la Defensa Pública de San Joaquín:  **Observación de la Defensa Pública:**  *…”Técnica jurídica se comparte con PISAV, se debe aclarar la figura en ese sentido, porque dicha persona atiende a los 3 defensores de materia penal y a las 2 defensoras de la Plataforma PISAV.*  *Sí se indica en la página 9, párrafo 4, pero se debe aclarar en gráfico también.*  *Se debe agregar que la persona Técnica Jurídica, además de la atención que realiza a los defensores de penal y de pensiones y familia de la oficina, en muchas ocasiones presta colaboración a otras oficinas de la Defensa Pública con la revisión u obtención de copias o escaneo de expedientes que se encuentran en archivo judicial de San Joaquín…”* | Se toma nota de la observación. Se agrega la información en el gráfico y se amplía lo correspondiente.  La observación si modifica el contenido del informe. |
| 2 | Sobre el cuadro 1 el cual registra los datos del circulante en trámite por plaza de persona defensora en fecha 30 de abril, 2020.  **Observación de la Defensa Pública:**  *…”El circulante ha ido en aumento; en el informe de seguimiento de junio del 2021* *número 1591-PLA-MI-TR-2021, se establece un circulante final de oficina de 738 causas.*  *En el informe 1591-PLA-MI-TR-2021, del mes de junio de 2021, se indica que la Plaza DP0633102 reporta 226 asuntos en trámite y 57 en otros estados. La Plaza DP0633103 (coordinación) reporta 173 asuntos en trámite y 50 en otros estados. La Plaza DP0633104 reporta 196 asuntos en trámite y 47 en otros estados. No se incluyen en ese informe causas disciplinarias ni contravencionales, éstas últimas son asumidas por la plaza DP0633104…”* | Se toma nota de la observación.  Efectivamente el informe de seguimiento del mes de junio 2021 indica 738 asuntos como circulante final. Específicamente en el circulante en trámite se registraron a ese momento 573 asuntos. El cuadro 1 del informe detalló el circulante en fecha 30 de abril del periodo 2020.  Hay que tomar en consideración que, por la entrada y salida de asuntos el circulante de las plazas de persona defensora es dinámico.  Dentro del informe se indicó que la Defensa de San Joaquín de Flores atiende las materias de Contravenciones y Disciplinario, además dentro de la presentación de resultados se incorporó las estadísticas en asuntos entrados para este tipo de asuntos.  Se incorpora específicamente dentro del informe que la plaza DP0633104 es la que atiende las causas contravencionales.  La observación sí modifica el contenido del informe. |
| 3 | **En el informe se indicó:**  *…”Mediante el análisis de los señalamientos en la agenda Cronos, específicamente la plaza de persona Defensora que tramita Penalización, se encontraron 24 indagatorias realizadas de enero 2019 a abril 2020, lo anterior producto de señalamientos agendados de previo durante todo el día laboral, razón por la cual el tiempo de duración de estas supera las cinco horas. Según consulta previa a la persona defensora responsable, no es una práctica usual, sino que previa cita se pacta la atención con la persona usuaria, lo anterior para asegurar el tiempo necesario y contar con la persona defensora asignada a la causa...”*  **Observación de la Defensa Pública:**  *…”Muy pocas se agendan, ya que generalmente la persona usuaria llega y se solicita el defensor, con personas detenidas no se puede agendar, se solicita el defensor en el momento en que el detenido ingresa a la Fiscalía. Solo se agendan cuando son indagatorias programadas con los usuarios con citas previas. Debe recordarse en*  *este punto que la Fiscalía no hace el apunte en Cronos, trasladándole esa función administrativa a la Defensa…”* | Se toma nota de la observación.  La conclusión de los señalamientos por Indagatorias se incluyó para evidenciar las razones de la duración de estas y de la cantidad realizada en el periodo en análisis.  Se indicó que se realizan con el fin de poder atender adecuadamente al usuario final.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 4 | **En el informe se indicó:**  *…”Producto de las entrevistas de trabajo al servidor judicial que ocupa el puesto de secretario se logró identificar que, las solicitudes de defensor realizadas por el Juzgado Penal de San Joaquin y el Tribunal Penal de Heredia son enviadas hacia la Defensa por correo electrónico y/o fax, al igual que la solicitud de defensor de la Fiscalía de Heredia, esta última específicamente en el trámite de causas de Narcóticos[[3]](#footnote-3), lo anterior debido a que, los sistemas de información no les permite gestionarlas, por lo que se implican tramites manuales para las oficinas correspondientes, y subutilización de las bondades del sistema…”*  **Observación de la Defensa Pública:**  *…”Ya se corrigió, actualmente todas las solicitudes ingresan por el SSC, incluyendo las contravencionales. Única materia que no se registra en el sistema es disciplinario…”* | Se toma nota de la observación, la cual no modifica el contenido del informe. |
| 5 | **En el informe se indicó:**  *…”Producto de la entrevista al servidor judicial que ocupa el puesto de secretario, y el mapeo del proceso, se detecta la elaboración de apersonamientos en formato Word, los cuales son firmados físicamente por la Defensora Coordinadora, se escanean y se cargan al Sistema de Seguimiento de Casos; lo que provoca la subutilización del sistema al no utilizar los machotes existentes para tal fin y el trámite del apersonamiento mediante el sistema SSC directamente…”*  **Observación de la Defensa Pública:**  *…”Los apersonamientos siguen siendo físicos, porque aún se mantiene el expediente físico, es decir, el apersonamiento debe ser agregado al expediente. Sí se están utilizando las plantillas del SSC, pero mientras no se digitalice el expediente, se tendrá que trabajar con los apersonamientos impresos, ya que la designación del defensor debe quedar agregada al expediente físico…”* | Se toma nota de la observación. Existe claridad que el apersonamiento debe tramitarse por medio físico, tal como se indicó en el apartado de observaciones del Plan de Trabajo correspondiente, ya que la Fiscalía y Juzgado Penal realizan sus trámites en forma física.  Esta conclusión fue incorporada en el plan de trabajo bajo la recomendación de que se utilice la plantilla disponible en el SSC, con el propósito de agilizar el trámite de creación del documento.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 6 | **En el informe se indicó:**  *…”Adicionalmente, a nivel de la agenda Cronos, no existe comunicación con otros circuitos, de forma que se pueda bloquear las agendas de funcionarios que no pertenecen al mismo circuito, por lo que, si la persona defensora tiene una diligencia en otro circuito, la oficina correspondiente no puede “reservar” el espacio en la agenda, así, una vez recibida la notificación del señalamiento, el apunte debe hacerse por la misma persona defensora para evitar el choque de señalamientos. Así, se implican labores administrativas innecesarias para la oficina o podrían presentarse errores en la atención de los señalamientos si no se realiza el apunte en la agenda y no se presenta la persona defensora a la diligencia…”*  **Observación de la Defensa Pública:**  *…”Existen despachos judiciales (como las Fiscalías Especializadas del Primer Circuito de San José, el Juzgado Penal y Tribunal Penal de Hacienda del Segundo Circuito Judicial de San José y el Tribunal de Apelación de Sentencia Penal de San Ramón) que no pueden acceder a la Agenda Cronos, por lo que el defensor debe bloquear su agenda cronos para evitar choques, así como informar al secretario de la diligencia...”* | Se toma nota de la observación. Efectivamente se comparte criterio que la persona defensora debe bloquear su propia agenda ya que oficinas ajenas al circuito judicial no pueden acceder a la Agenda Cronos para la creación del señalamiento correspondiente.  Por tal motivo es que se emitió una recomendación a la Dirección de Tecnología en ese sentido en el apartado correspondiente.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 7 | **En el informe se indicó:**  *…”Producto de las entrevistas de trabajo se logra identificar que, aunque la Defensa de San Joaquín ya fue arqueada y actualizados los estados en el Sistema de Seguimiento de Casos y por ende certificada, se mantiene la práctica de utilizar el libro de Registro General en materia Penal, lo anterior refleja que, se realizan controles manuales innecesarios (doble registros) cuando el Sistema de Seguimiento de Casos es la herramienta a nivel de sistemas para el control de asuntos…”*  **Observación de la Defensa Pública:**  *…”Actualmente ya no se utiliza el registro general para las causas penales y de penalización, ya que los informes se extraen de Sigma, sistema que toma los datos del SSC que mantiene actualizado cada defensor.*  *Solo se sigue llevando el libro de registro general para la materia contravencional, las causas disciplinarias, materia de pensiones y familia…”* | Tal como se indicó en el Plan de Trabajo, la recomendación en cuanto a la no utilización de libros de “Excel” para el registro de los datos se indicó específicamente para Penal y Penalización ya que se tiene conocimiento que por ahora el Sistema de Seguimiento de Casos no incluye datos de otras materias tramitadas en la oficina y que, por ende, es necesario un control manual para el debido control de los asuntos.  La recomendación se planteó a la luz de que la oficina fue visitada por el equipo de Arqueos de la Defensa Pública y se realizaron en ese momento las actividades necesarias para que las causas de estas materias se incorporaran en el sistema SSC, de allí que el control de causas mediante Excel es innecesario en esas materias.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 8 | En cuanto a las notificaciones la observación de la Defensa indica:  *…”En ocasiones se siguen recibiendo notificaciones por fax, según lo que nos ha informado tanto el Juzgado Penal como el Tribunal, el sistema en muchas ocasiones reporta error en la notificación e indica que el código de plaza no existe, lo cual ha generado los reportes correspondientes por parte de dichos despachos…”* | Se toma nota de la observación.  En el plan de trabajo se hizo ver esta situación y se documentó en el plan de trabajo la necesidad de que la Dirección de Tecnología brindara colaboración en el tema.  Es vital que se les dé seguimiento a los reportes realizados ante la Dirección de Tecnología de Información por parte del Equipo de Mejora de la Oficina, hasta que se resuelva en forma definitiva la situación.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 9 | **En el informe se indicó:**  *…“Las solicitudes de Defensor realizadas por el Juzgado Penal, Tribunal Penal y la Fiscalía de Heredia (materia narcóticos) son enviadas por medio de correo electrónico y/o fax, lo que implica que no se utiliza el sistema de información dispuesto para tal fin y obligue a tramites manuales de envío y recibo de documentos…”*  **Observación de la Defensa Pública:**  *…”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 de las Fiscalías, 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…”*** | Se toma nota.  Tal como lo indica la misma Defensa Pública, la Dirección de Planificación en los distintos abordajes realizados y los informes escritos derivados de ellos, ha evidenciado esta situación, donde distintas oficinas no han gestionado la solicitud de persona defensora por el sistema y las consecuencias generadas por ello.  Dichos informes al ser elevados ante el Consejo Superior, y ante su aprobación, son las oficinas que no lo gestionan las únicas responsables de las consecuencias de su incumplimiento, no la Dirección de Planificación pues más bien es el órgano que evidencio la situación y promovió, las acciones necesarias para su inmediata solución y prevención, además que dicha dependencia no es la encargada de hacer el apunte en el sistema.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 10 | **En el informe se indicó:**  *“Realizar los apersonamientos a través del Sistema de Seguimiento de Casos.”*  **Observación de la Defensa Pública:**  *…”Mientras se utilice el expediente físico será necesario imprimir los apersonamientos porque la designación del defensor debe constar en el expediente físico.*  *La Unidad de Modernización Institucional está trabajando en la incorporación de nuevos formularios, pues los que se encuentran en el sistema son escasos, así como ciertas limitaciones por la utilización del PJ Editor como software de edición…”.* | Se toma nota de la observación. Tal como se indicó en párrafos anteriores, existe claridad que el apersonamiento debe entregarse en la oficina solicitante por medio físico; así se dejó constancia en el apartado de observaciones del Plan de Trabajo correspondiente, ya que la Fiscalía y Juzgado realizan sus trámites en forma física.  Esta conclusión fue incorporada en el plan de trabajo bajo la recomendación de que se utilice la plantilla disponible en el SSC, con el propósito de agilizar el trámite.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| *11* | **En el informe se indicó:**  *“Eliminar la agenda física 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 San Joaquín de Flores, por lo que no se reflejarían las vistas de apelación interlocutorias y los debates señalados por el Tribunal de Juicio de Heredia, las audiencias orales ante el Tribunal de Apelación de Sentencia de San Ramón 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 San Joaquín de Flores 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. |
| 12 | **En el informe se indicó:**  *…”Se mantiene la práctica de utilizar el libro de Registro General (libro en Excel) en materia Penal, aunque la Defensa de San Joaquín ya fue arqueada y actualizados los estados en el Sistema de Seguimiento de Casos y por ende certificada, lo anterior refleja que, se realizan controles manuales innecesarios (doble registros) cuando el Sistema de Seguimiento de Casos es la herramienta informática para el registro, control y seguimiento de los asuntos y de la estadística propia de la oficina.*  *Se evidenció, por parte medio de reportes en el sistema SIGMA que existen variables propias del expediente 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*…”  **Observación de la Defensa Pública:**  *…”De acuerdo con la propuesta para las materias penal y penalización sin embargo debe de quedar fuera de la recomendación, (hasta tanto no se logre la implantación del SSC), las materias penal juvenil y disciplinario. En lo que respecta a las materias de pensiones alimentarias y familia, las mismas serán incorporadas en el nuevo SIAGPJ…”* | Tal como se indicó en párrafos anteriores, la recomendación en cuanto a la no utilización de libros de “Excel” para el registro de los datos se indicó específicamente para Penal y Penalización ya que se tiene conocimiento que por ahora el Sistema de Seguimiento de Casos no incluye datos de otras materias tramitadas en la oficina y que, por ende, es necesario aun un control manual para el debido control de los asuntos.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 13 | Sobre el recibo de notificaciones por el sistema de Seguimiento de casos:  **Observación de la Defensa Pública:**  *…”Se nos ha indicado por parte del Tribunal Penal y del Juzgado Penal que con algunos expedientes han tenido problemas con el sistema por cuanto emite errores en las notificaciones porque establecen que el número de plaza no existe, dichos despachos han realizado los reportes correspondientes. En cuanto al Tribunal de Apelación de Sentencia Penal de San Ramón, no realiza las notificaciones por el SSC, tampoco lo realiza los despachos del I y II Circuito Judicial de San José. Por ello, esto necesariamente deberá ser solucionado por el Departamento de Tecnología de la Información…”* | Se toma nota de la observación.  Como se indicó en párrafos anteriores, en el plan de trabajo se hizo ver esta situación y se documentó la necesidad de que la Dirección de Tecnología brindara colaboración en el tema.  Es vital que se les dé seguimiento a los reportes realizados ante la Dirección de Tecnología por parte del Equipo de Mejora de la Oficina, hasta que se resuelva en forma definitiva la situación.  La observación no modifica el contenido del informe. |

# Recomendaciones

## Al Consejo Superior

Aprobar el presente informe que incorpora los hallazgos, oportunidades de mejora y plan de trabajo de la Defensa Pública de San Joaquín, el cual se encuentra alineado al “Modelo de Tramitación de la Defensa Pública”, aprobado por el Consejo Superior del Poder Judicial en la sesión N°5-19, celebrada el 23 de enero de 2019; 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

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 Dirección de Tecnología de la Información

* Valorar los sistemas informáticos implementados en el Juzgado Penal de San Joaquín de Flores, Tribunal de Juicio y en la Fiscalía de Heredia con el propósito de dar el seguimiento adecuado a las necesidades planteadas en este plan de trabajo en lo que compete, en beneficio de mejorar el proceso operativo en la Defensa Pública de San Joaquín. (entre otras, situación detectada en el envío de notificaciones)
* Valorar los sistemas informáticos correspondientes para que, los Despachos Judiciales puedan realizar señalamientos en la Agenda Cronos de oficinas de la Defensa Pública de otros circuitos territoriales ya que actualmente la herramienta no permite esta función, por lo que pueden darse choque de señalamientos entre oficinas, o incumplimiento de alguna diligencia.

## A la Defensa Pública de San Joaquín

* Ejecutar el plan de trabajo contenido en el presente informe, que busca optimizar los tiempos de respuesta de la oficina y un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.
* 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 se cuente con la matriz de indicadores definida.

# Minutas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Consecutivo** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Minuta 1*** | 20-PLA-MI-MNTA-2019. Conformación del Equipo de Mejora |  |
| ***Minuta 2*** | 391-PLA-MI-MNTA-2020. Presentación de resultados del abordaje de San Joaquín de Flores ante la Jefatura de la Defensa Pública |  |

# Anexos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anexo** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Anexo 1*** | Equipo de Mejora |  |
| ***Anexo 2*** | Atención de personas usuarias |  |
| ***Anexo 3*** | Oficio de la Contraloría |  |
| ***Anexo 4*** | Análisis estadístico |  |
| ***Anexo 5*** | Análisis de Tiempos (Visitas Carcelarias-Agenda Cronos) |  |

# Apéndices

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apéndices** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Apéndice 1*** | Oficio 18-JEF-2018. Defensa Pública |  |
| ***Apéndice 2*** | Oficio JEFDP-1106-2021 suscrito por el M. Sc. Juan Carlos Pérez Murillo |  |
| ***Apéndice 3*** | Oficio CJP097-2021 suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Sala de Casación Penal y de la Comisión de la Jurisdicción Penal |  |
| ***Apéndice 4*** | Correo electrónico el Lic. Ronald Vargas. Administración Regional de Heredia |  |
| ***Apéndice 5*** | Correo electrónico de la Licda. Francini Cortés Segura, Coordinadora de la Defensa de San Joaquin de Flores |  |

1. Al consultar a la Licda. Geannina Luna Durán, entonces Coordinadora de la Defensa de San Joaquín de Flores sobre alguna situación que impactara en el aumento de casos entrados en el 2018, se indicó que la única situación que ella considera fue el traslado de una plaza de persona defensora con que la oficina contaba en ese momento, por lo que el circulante de la plaza tuvo que redistribuirse entre las restantes. El movimiento de la plaza se documentó en el apartado correspondiente de antecedentes específicos. [↑](#footnote-ref-1)
2. La Fiscalía de Heredia es la responsable del trámite de los asuntos en materia de Narcóticos de San Joaquín de Flores, de allí que, la misma gestione solicitudes de defensor hacia la Defensa de San Joaquín de Flores. [↑](#footnote-ref-2)
3. La Fiscalía de Heredia es la responsable del trámite de los asuntos en materia de Narcóticos de San Joaquín de Flores, de allí que, la misma gestione solicitudes de defensor hacia la Defensa de San Joaquín de Flores. [↑](#footnote-ref-3)