628-PLA-MI-2021

Ref. SICE: 713-21

8 de junio 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 del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Pococí).

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 382-PLA-MI-2021 el 07 de abril de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Comisión de la Jurisdicción Penal, Defensa Pública, Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública, Defensa Pública de Pococí, Administración Regional de Pococí y de la Dirección de Tecnología de Información. Como respuesta el 22 de abril de 2021, se recibió el oficio CJP050-2021, suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Comisión de la Jurisdicción Penal (ver apéndice 5). A su vez, el pasado 29 de abril el Máster Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública, envió la nota JEFDP-661-2021 (ver apéndice 6). Las observaciones se consideraron en lo pertinente y se dan respuesta en el apartado IX de este informe.

Atentamente,

Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso Ejecución de las Operaciones

***Se adjuntan las respuestas recibidas (Ver apéndices 5 y 6)***

Copias:

* Comisión de la Jurisdicción Penal
* Defensa Pública
* Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública
* Defensa Pública de Pococí
* Administración Regional de Pococí
* Dirección de Tecnología de Información
* Archivo

xba

Ref.**713-21**, 195-19

8 de junio de 2021

Ingeniero

Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso de Ejecución de las Operaciones

Estimado señor:

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

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

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

A continuación, se muestran los resultados del abordaje realizado en la **Defensa Pública de Pococí.** El estudio fue realizado por las ingenieras Hazel Calderón Mata y Florita Leiva Piedra, ambas Profesionales 2, en coordinación con el Ing. Nelson Arce Hidalgo, Coordinador de Unidad 3, todos del Subproceso a mi cargo.

Atentamente,

Ing. Jorge Rodríguez Salazar, Jefe a.i.

Subproceso de Modernización Institucional

c. Archivo

xba

Ref. **713-21**, 195-19

***Subproceso de Modernización Institucional***

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

***Dirección de Planificación***

***Informe de la Defensa Pública del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Pococí)***

***Elaborado por:***

*Inga. Hazel Calderón Mata*

*Inga. Florita Leiva Piedra*

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

Junio, 2021

|  |  |
| --- | --- |
| **INFORMACIÓN GENERAL:** | |
| Código: | P01-PLA-13 | |
| Proyecto: | Rediseño de Procesos del Modelo Penal por medio de nuevas Tecnologías de Información | |
| Director: | Comisión de la Jurisdicción Penal | |
| **Elaborado por:** | Inga. Hazel Calderón Mata  Inga. Florita Leiva Piedra | |
| **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 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, por lo que los permisos con goce de salario han sido prorrogados continuamente hasta el 18 de diciembre del 2020, donde la última prórroga se aprueba en la sesión del Consejo Superior 94-2020 del 30 de septiembre del 2020, artículo LXXXVI.

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 número 17 del Programa de Proyectos de la Dirección de Planificación, “Modelo de rediseño de procesos”; donde se expone en el quinto punto el “Modelo de mejora integral del proceso penal”. Como parte del alcance del proyecto descrito anteriormente, se realiza el abordaje de las distintas oficinas que integran la 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 del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Pococí).

Finalmente, durante el abordaje de la Dirección de Planificación se encontraban dos permisos de Defensora o Defensor Público, amparados en el artículo 44 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, para la Defensa Pública del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Pococí), con el propósito de colaborar en la realización de juicios como parte del plan de descongestionamiento de los Tribunales Penales del país, los cuales fueron aprobados en la sesión del Consejo Superior 108-19 celebrada el 12 de diciembre de 2019. Los permisos regían del 6 de enero al 31 de marzo del 2020, sujetos a valoración de prórroga. Posterior al 31 de marzo y hasta el 18 de diciembre 2020, se dio la prórroga de un permiso de persona defensora de forma continua para la Defensa de Pococí o bien en la Defensa de Siquirres, de acuerdo al rendimiento de la Sección Extraordinaria y a las alertas determinadas por la Comisión Nacional de Emergencia a raíz de la pandemia provocada por el Covid-19. A continuación se detalla el movimiento de prórrogas.

* Fecha:13 Abril al 15 Mayo 2020, permiso otorgado en la zona de Siquirres. Aprobación en la sesión 30-2020 del 31 de marzo de 2020, artículo XLI. Oficio de la Dirección de Planificación 493-PLA-2020.
* Fecha: 16 de Mayo al 30 Junio 2020, permiso otorgado en la zona de Guápiles. Aprobación en la sesión 46-2020 del 12 de mayo del 2020, artículo LVI. Oficio de la Dirección de Planificación 688-PLA-2020, sin embargo, en la sesión 60 – 2020 del 18 de Junio, artículo LI, se aprobó la gestión presentada por la Master Jeannette Mena Rodríguez, Jueza Coordinadora del Tribunal de Juicio del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica, mediante correo electrónico del 11 de junio de 2020, siendo que mediante oficio 042-mag.2.SCP-2020 de 10 de junio de 2020, la magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Comisión de la Jurisdicción Penal, indica que se estima procedente trasladar de manera urgente las licencias con goce de salario pertinentes al plan remedial de la zona de Guápiles a Siquirres para que puedan realizar juicios colegiados, dado que esa zona geográfica no tiene alerta naranja por el virus COVID-19, por lo que se trasladan a esta zona de forma inmediata hasta el 30 de junio del 2020.
* Fecha: 01 al 31 de Julio 2020. Permiso otorgado en la zona de Siquirres. Aprobación en la sesión 66-2020 del 30 de junio, artículo LXVI. Oficio de la Dirección de Planificación 950-PLA-2020.
* Fecha: 01 al 31 agosto. 2020, permiso otorgado en la zona de Siquirres. Aprobación en la sesión 76-2020 del 30 de julio de 2020, artículo XXVII. Oficio de la Dirección de Planificación 1118-PLA-2020.
* Fecha: 01 al 30 de Setiembre 2020, permiso otorgado en la zona de Siquirres. Aprobación en la sesión 84-2020 del 26 de agosto de 2020, artículo XXXII. Oficio de la Dirección de Planificación 1303-PLA-2020.
* Fecha: 01 al 31 de octubre 2020, permiso otorgado en la zona de Siquirres. Aprobación en la sesión 94-2020 del 30 de setiembre de 2020, artículo XXIX. Oficio de la Dirección de Planificación 1509-PLA-2020.
* Fecha: 01 de noviembre al 18 de diciembre 2020, permiso otorgado en la zona de Siquirres. Aprobación en la sesión 104-2020 del 29 de octubre de 2020, artículo LXI. Oficio de la Dirección de Planificación 1673-PLA-2020.

## ii. Antecedentes específicos

En cuanto a antecedentes específicos de la Defensa Pública de Pococí se informa que, una plaza de Técnica o Técnico Jurídico que se movilizó en el año 2019 de la Defensa Pública de Heredia a la Defensa Pública de Pococí, se tiene que, el Consejo Superior del Poder Judicial acoge la propuesta presentada por el Licenciado Randall Pereza Abarca, Sub Jefe interino de la Defensa Pública en su momento, el cual propone mediante el oficio JEFDF-412-2019 del 29 de abril de 2019 que, la plaza 92927 se traslade a la Defensa Pública de Pococí, debido a que se comparó la proporción del personal jurídico con respecto al personal defensor, esto para tratar de equiparar dicha proporción a nivel nacional. Seguidamente, mediante la resolución 1852-20 del 31 de enero de 2020, la Sala Constitucional declara sin lugar el recurso interpuesto por la persona interina del puesto de Técnica o Técnico Jurídico, debido a que ese traslado se realizó con razones técnicas y, además, en su oferta de servicios la funcionaria estaba disponible para trabajar en cualquier lugar del país.

La Defensa Pública de Pococí actualmente posee dos recursos de persona defensora destinados en un rol denominado “*bolsa de profesionales*”, los cuales son los responsables de realizar todas las indagatorias solicitadas a la oficina por los diferentes despachos.

Según el oficio JEFDP-811-2020 (apéndice 1) de la Jefatura de la Defensa Pública con fecha 8 de julio de 2020, se indica que:

* Este tipo de plazas fueron creadas en 1998, con la entrada en vigencia del Código Procesal Penal.
* Existen 7 plazas a nivel nacional adscritas a la Defensa Pública de San José, con el propósito de ser asignadas en las diferentes oficinas, con base en las necesidades apremiantes a las cargas de trabajo.
* Actualmente existen 4 plazas destacadas en San José, 3 de ellas ya cuentan con un plan de trabajo a corto plazo.
* Criterio legal de la Jefatura de la Defensa Pública del rol que mantiene este tipo de puesto en la oficina:

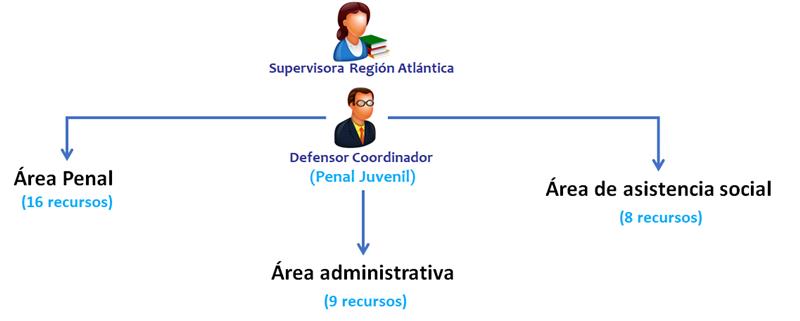
*“(…) se procura mantener la primacía del principio de continuidad de la defensa, cediendo en casos excepcionales únicamente por motivos de razonabilidad, proporcionalidad y necesidad como ya se indicó…”.*

# Estructura Organizacional

A continuación, se muestra el organigrama al momento del abordaje de la Defensa Pública de Pococí a marzo de 2020:

**Figura 1. Estructura organizacional de la Defensa Pública de Pococí,**

**Marzo de 2020**



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

En la Zona Atlántica se cuenta con la figura de Supervisión Regional, puesto ocupado por la Licda. Joselyn Bright Campos, la cual encabeza la estructura organizacional de la Defensa Pública de Pococí. Seguidamente, en la estructura vertical, al momento del abordaje presencial por parte de la Dirección de Planificación el cargo de persona Coordinadora era responsabilidad del Lic. Alonso Quesada Brenes, Defensor Público en Materia Penal Juvenil, sin embargo, a partir del 15 de marzo del 2021 , la Coordinación está a cargo de la Licda. Sofía Rojas García, defensora pública de la materia de Ejecución de la Pena.

En el abordaje de la Dirección de Planificación, la Defensa Pública de Pococí cuenta con ocho recursos de Defensora o Defensor Público responsables de la tramitación de asuntos del Área de Asistencia Social. De los ocho recursos en mención, cuatro tramitan causas en Materia Laboral, tres tramitan causas de Pensiones Alimentarias y un recurso tramita asuntos Agrarios.

Por otra parte, a marzo de 2020, la Defensa Pública de Pococí cuenta con 17 recursos de Defensora o Defensor Público especializados en la tramitación de asuntos penales, donde uno es el Defensor Coordinador que tramita asuntos de Penal Juvenil en menor proporción, precisamente por el recargo de la coordinación. De los 16 recursos restantes, nueve están especializados en asuntos de Penal Ordinario, un recurso está especializado en Penal Juvenil, dos son responsables de Ejecución de la Pena, un recurso tramita causas de Penalización de Violencia contra la Mujer con recargo de asuntos penales ordinarios, dos recursos son responsables de Flagrancia en horario diurno y un recurso es responsable de Justicia Restaurativa. A esta estructura se le pueden sumar los recursos profesionales bajo el artículo 44 de la Ley Orgánica del Poder Judicial que el Consejo Superior apruebe. (Ver antecedentes).

Para terminar, en la estructura organizacional de la Defensa Pública de Pococí se cuenta con ocho personas de soporte administrativo, segregadas en dos plazas de Secretaria 1, dos personas Auxiliares Administrativos y cinco Técnicas o Técnicos Jurídicos.

Es importante hacer mención que, la oficina de la Defensa Pública de Pensiones Alimentarias se encuentra físicamente separada del área penal y, aunque laboran dentro de las instalaciones de los Tribunales de Justicia de Pococí, las tres plazas de persona Defensora y una plaza de Técnica o Técnico Jurídico se encuentran fuera de la oficina principal. La plaza de Técnica o Técnico Jurídico de Pensiones Alimentarias trabaja a tiempo completo y mantiene el recargo de las labores administrativas, de manera que, el personal defensor de dicha materia especial se apoya en esta plaza para labores técnicas y administrativas.

Aunado al párrafo anterior, la oficina de la Defensa Pública de materia Laboral se ubica físicamente fuera de las instalaciones de los Tribunales de Justicia de Pococí y por tal, las cuatro plazas de Defensora o Defensor Público de Laboral, una plaza de Auxiliar Administrativo y una plaza de Técnica o Técnico Jurídico se encuentran especializados en la materia especial y laboran fuera de la oficina principal.

# 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.

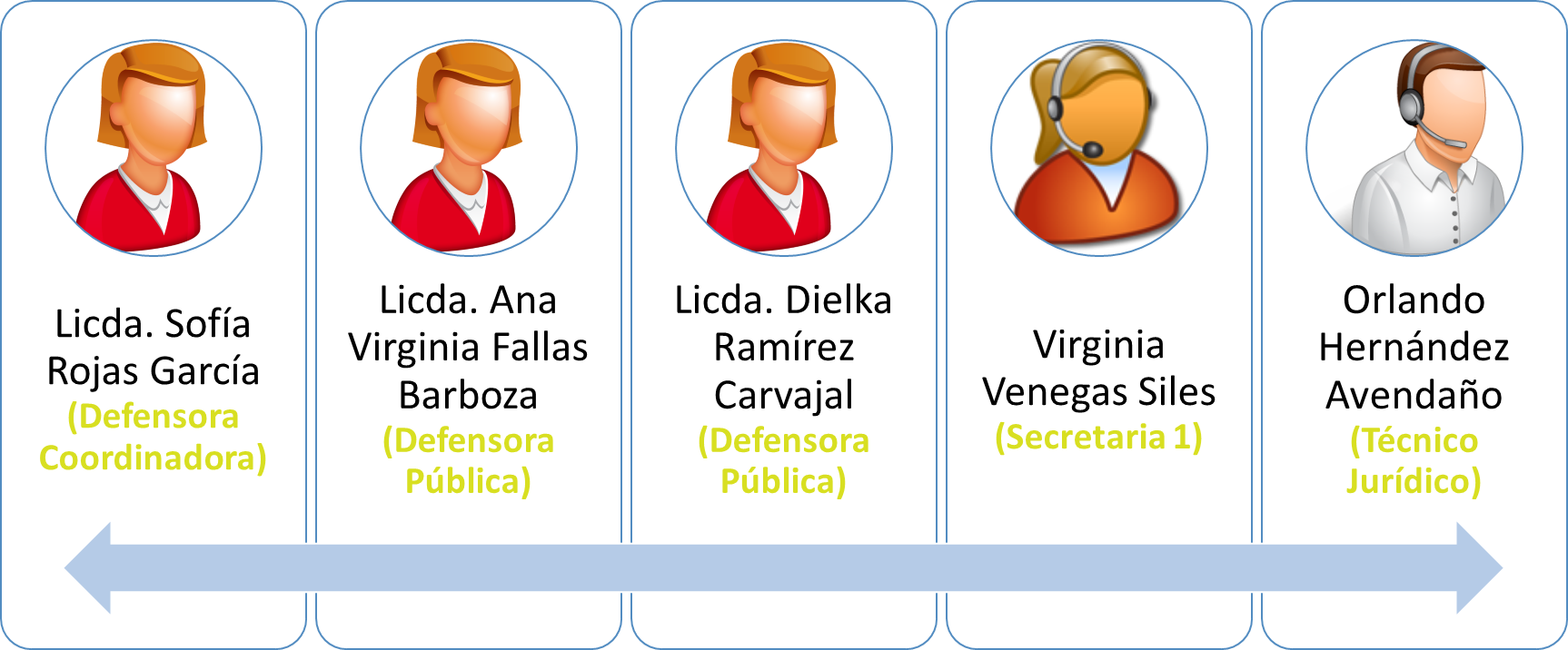
Para lograr la mejora continua de los procesos que se realizan en la Defensa Pública de Pococí, se hace necesaria la existencia de una o varias figuras de liderazgo que soporten la toma de decisiones, coordinen la implementación de propuestas de solución elaboradas por el equipo técnico y la representación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

## Integración del Equipo de Mejora de Procesos:

Desde la primera sesión de acercamiento del abordaje del Proyecto “Rediseño de Procesos del Modelo Penal por medio de nuevas tecnologías de información”, con base en la minuta 300-PLA-MI-MNTA-2019, se realizó la implementación de las herramientas diagnósticas del despacho y se definió, en primera instancia, las personas servidoras judiciales que conforman el equipo de mejora de la oficina, haciendo 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.

Seguidamente, en la reunión inicial de abordaje, de conformidad con la minuta 40-PLA-MI-MNTA-2019, se validó el equipo de mejora mencionado anteriormente y se confirmó que se encuentra conformado por los siguientes colaboradores judiciales:

**Figura 2 Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Pococí**



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

Seguidamente, en la reunión inicial de abordaje se acordó 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 abordaje de la Dirección de Planificación en la Defensa Pública de Pococí inició con la implementación de las herramientas diagnósticas el 02 de diciembre de 2019, documentadas mediante la minuta 300-PLA-MNTA-2019, dichas herramientas fueron utilizadas por el personal del despacho por al menos cuatro semanas laborales. Los datos obtenidos de las herramientas diagnósticas se utilizaron para la identificación del flujo de personas usuarias atendidas por las vías existentes y dimensionamiento de las principales funciones del personal de la oficina.

Posteriormente, el 17 de febrero de 2020 se inició con las visitas presenciales al despacho, donde se asistió cuatro días a la Defensa Pública de Pococí por semana y el día restante, los profesionales responsables del abordaje realizaron la rendición de cuentas a la coordinación del proyecto en las instalaciones de la Dirección de Planificación. Durante el abordaje en la Defensa Pública de Pococí se realizaron entrevistas a todo el personal administrativo, técnico jurídico y defensor penal; así como también, se validaron datos estadísticos y asuntos varios que surgieron producto del abordaje.

Las visitas a la Defensa Pública de Pococí finalizaron el 13 de marzo de 2020. En total se visitó el despacho por cuatro semanas.

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

* Estructura organizacional y funcional
* Definición del equipo de mejora de procesos (Anexo 1)
* Competencia territorial
* Hallazgos a partir del desglose de funciones (entrevistas internas)
* Retroalimentación de oficinas que interactúan con el despacho
* Análisis de la atención a la persona usuaria (Anexo 2)
* Retroalimentación de la Contraloría de Servicios (Anexo 3)
* Mapa general del proceso (Anexo 4)
* Análisis estadístico (Anexo 5)
* Análisis de cargas de trabajo (Anexo 6)
* Estudio de tiempos y movimientos (Anexo 6)
* Capacidad del proceso (Anexo 7)
* Análisis comparativo con el Modelo de Tramitación
* Plan de trabajo

|  |
| --- |
| **Diagnóstico de la Defensa Pública de Pococí** |
|  |

# Conclusiones

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

## Apersonamientos

* Producto de la entrevista tanto al Defensor Coordinador como a la servidora judicial que ocupa el puesto de Auxiliar Administrativo, así como el Mapa General del Proceso construido durante el abordaje de la oficina, se detectó la elaboración de apersonamientos en formato Word, los cuales se imprimen uno a uno, son firmados físicamente por el Defensor Coordinador, se escanean y se cargan al Sistema de Seguimiento de Casos; lo que provoca atrasos en el trámite, subutilización de las bondades del sistema y tareas administrativas que no agregan valor al proceso, ya que no se utilizan los machotes dispuestos para tal fin en el Sistema Seguimiento de Casos (SSC).

Adicionalmente, existe la percepción por parte de las personas Defensoras de que la entrega de las carpetas físicas que contienen las nuevas causas asignadas tarda más de 15 días en serles entregadas, tiempo contabilizado desde la participación en la indagatoria y, esos lapsos deben ser controlados a lo interno de la oficina para no causas retrasos innecesarios.

## Errores en solicitud de defensor

* Durante el abordaje de la Dirección de Planificación en la Defensa Pública de Pococí se logró comprobar que, en las alertas del personal administrativo en el Sistema de Seguimiento de Casos, existen 24 solicitudes de Defensora o Defensor Público que se crearon de forma errónea, esto debido a que algunas fueron para personas usuarias ofendidas o representadas por defensa privada, indagatorias que no se realizaron, entre otras. Lo anterior, afecta la estadística de los asuntos entrados y podrían inducir al error al Auxiliar Administrativo en su trámite, ya que se mezclan todas las solicitudes en el buzón, pues al momento de las visitas presenciales (febrero 2020) el sistema no permitía eliminarlas sin intervención de la Dirección de Tecnología de la Información, sin embargo, a octubre de 2020 la mejora se encuentra implementada y la oficina puede rechazar las solicitudes enviadas por error.

## Solicitudes de defensor en disponibilidad

* Producto de las entrevistas se detecta que en horario de disponibilidad los asuntos atendidos carecen de la solicitud de Defensora o Defensor Público en el sistema informático oficial, lo anterior implica que, la persona defensora que atendió los asuntos se apersone a la Fiscalía para solicitar su debida gestión, lo que genera atrasos innecesarios en el proceso y trámite administrativo que no debe ser asumido por el personal profesional de la Defensa.

## Agenda del personal defensor

* Durante el análisis de los datos y entrevista con el personal administrativo se detectó la elaboración de una agenda electrónica en versión Excel 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 dobles registros, tareas administrativas innecesarias y subutilización de la herramienta institucional destinada para tal fin.
* Relacionado al punto anterior, mediante las entrevistas con el personal defensor y administrativo se detectó que, cada persona defensora debe reenviar por correo electrónico a la servidora judicial en el puesto de secretaria el aviso de señalamiento que les es enviado a través del sistema de Seguimiento de Casos, para que ella lo anote en la agenda electrónica “*versión Excel*”. Además, el personal técnico jurídico debe, mediante un rol semanal, revisar ambas agendas, (considerando también las agendas físicas que cada persona defensora mantiene en su oficina) y subsanar cualquier discrepancia que se detecte entre la agenda electrónica y Cronos, lo cual además de ser registros paralelos innecesarios repercute en la carga de trabajo del recurso humano de la Defensa Pública.

## Visitas carcelarias

* Se identificó duplicidad de información y tareas en los registros que se generan producto de las visitas carcelarias, debido a que, la persona defensora que realizó la visita escanea y adjunta en el Sistema de Seguimiento de Casos el formulario “Registro de Visita Carcelaria”, adicionalmente, la Secretaria también escanea el formulario, los almacena en forma física y además mantiene un respaldo electrónico. Lo anterior genera registros innecesarios y duplicidad de funciones que afectan la carga de trabajo del recurso humano de la oficina, ya que esta función podría estar responsabilizada en un único recurso.
* Con base en la información extraída del reporte del Sistema de Seguimiento de Casos se determina que, la mayoría de las personas defensoras no registran las visitas carcelarias realizadas, sino que solamente se adjunta a “otros documentos” asociados al expediente el formulario “Registro de Visita Carcelaria”; lo anterior implica que no exista información sistematizada para la construcción de indicadores de gestión de la oficina.

## Registros duplicados de asuntos

* Producto de las entrevistas de trabajo se logró identificar que, existen registros duplicados de los asuntos entrados a la oficina, debido a que la secretaria cada vez que ingresa una solicitud de Defensora o Defensor Público la registra en un Excel y, posteriormente, cuando la persona defensora responsable le comunica, la extrae del control manual. Esto implica refleja que, se estén realizando funciones manuales cuando el Sistema de Seguimiento de Casos mantiene las bondades para el control automático de asuntos. Importante mencionar que, la funcionaria manifiesta que el archivo de Excel es complejo de manipular, debido a que es un histórico de mucho tiempo y el programa no responde adecuadamente.

## Agenda: Bloqueo de tiempos realizado por la misma oficina

* Durante el abordaje de la Dirección de Planificación en la Defensa Pública de Pococí, se le solicitó a Informática Regional un reporte de señalamientos al personal defensor del año 2019; donde se obtuvo como resultado que algunas personas defensoras bloquean su agenda con motivo “Audiencia Preliminar, “Audiencia”, “Control de Audiencias”, mismos señalamientos que deberían ser efectuados por el Juzgado Penal o bien, el Tribunal Penal, de la zona.
* Relacionado con el punto anterior, producto del análisis de la Agenda Cronos del personal defensor se detecta que, el 91% del tiempo bloqueado en Penal Ordinario y Penalización de Violencia Contra la Mujer responde a “Actividad procesal defectuosa” y “Atención a personas usuarias”; donde inclusive, se evidencia el 28% de los señalamientos con motivo “Actividad procesal defectuosa” tiene una duración superior a las 6 horas y el 75% de los señalamientos con motivo “Atención a personas usuarias” dura más de 6 horas. Se consultó por medio de correo electrónico al Lic. Alonso Quesada Brenes sobre cuál actividad implica el apunte “Actividad Procesal Defectuosa”, indicando en fecha 03 de setiembre del 2020 que, los apuntes realizados bajo esa nomenclatura se deben a errores humanos de las personas defensoras, ya que es un apunte que aparece por defecto en la agenda Cronos. El Lic. Quesada Brenes aclaró que los bloqueos de agenda realizados para tal apunte corresponden a ampliaciones de indagatoria, inspecciones, juicios contravencionales, apertura de evidencias, atención de usuarios, entre otros.

*(El correo electrónico puede consultarse en el apéndice 2).*

Lo anterior implica que, de conformidad con la retroalimentación del Juzgado Penal y Tribunal Penal de la zona, el señalar al personal defensor sea complejo. Importante mencionar que, en las entrevistas de trabajo, el personal defensor mencionó que algunos compañeros bloquean días completos para la atención de “Indagatorias”, pero con motivo “Atención a personas usuarias”, cuando ya existe una figura que mantiene dicho rol.

## Análisis estadístico

* Por medio del Análisis Estadístico se logró determinar que, la entrada promedio de asuntos mensuales es de 133 en Penal Ordinario, la cual es atendida por ocho personas defensoras, una de ellas a medio tiempo, debido a que también se encuentra en el rol de bolsa; por lo que se puede concluir que a cada Defensora o Defensor Público se le asignan entre 17 y 18 asuntos mensuales y a la persona defensora que también participa en el rol de bolsa aproximadamente 8 asuntos por mes. Importante mencionar que, si a todos los recursos de Defensora o Defensor Público de Pococí se les asignara equitativamente la entrada (nueve recursos, donde uno es de bolsa, uno de bolsa y trámite y siete tramitan asuntos penales), se tendría una asignación promedio mensual entre 14 y 15 asuntos; ubicándose en un promedio cercano a lo establecido en el Modelo de Tramitación de la Defensa Pública. Adicionalmente, con base en el Estudio de Tiempos y Movimientos realizado, se infiere que, el tiempo efectivo de la persona defensora enfocada en el rol de bolsa es de 69%, la persona defensora de bolsa y trámite de asuntos penales es de 79%, mientras que el personal defensor con circulante de penal ordinario tiene un 91% de tiempo efectivo. Lo anterior demuestra que, debido a los roles existentes en el personal defensor, las cargas de trabajo no son equitativas entre el personal defensor de penal ordinario. (*Cálculos en anexo 7*).

Por medio del Análisis Estadístico se determinó que, al considerar el periodo del 2015 al 2019, la oficina de la Defensa Pública de Pococí fue capaz de atender mayor cantidad de asuntos con respecto de la entrada ordinaria en Penal Juvenil, al mantener un promedio de relación entre la salida y la entrada de 156%, lo que indica que la tendencia es la reducción del circulante.

La materia de Penal Ordinario presentó un comportamiento similar ya que, en el periodo analizado logró reducir su circulante, atendiendo la entrada y en promedio un 33% adicional, sin embargo, se exceptúa el año 2018 donde se atendió un 68% de la entrada, lo que implicó que en ese lapso no se redujera el circulante, tal como en periodos anteriores.

## Asignación asuntos

Por medio del Mapa General del Proceso, construido durante el abordaje de la Dirección de Planificación en la Defensa Pública de Pococí; se detectó que, al recaer las indagatorias principalmente sobre un recurso de Defensora o Defensor Público, el cual se encuentra especializado en el “*rol de bolsa*”, la persona usuaria no cuenta con certeza del profesional que le representará en el asunto, es por ello que una o dos semanas después, la persona usuaria debe comunicarse a la secretaría de la Defensa Pública para que se le indique quién es la persona defensora asignada que le representará en audiencias, diligencias y eventualmente juicios. El hecho de que la persona usuaria debe comunicarse con al área administrativa de la Defensa Pública genera aumento en la cantidad de personas usuarias atendidas vía telefónicamente y a su vez, en la carga de trabajo del personal administrativo.

Es importante hacer mención que, por la alta demanda de indagatorias (promedio mensual de 144 asuntos), la Coordinación de la oficina optó por destacar a otro recurso ordinario de persona defensora en un 50% en este rol.

## Análisis de cargas de trabajo

* Como parte del diagnóstico realizado durante el abordaje, al cierre del mes de febrero del 2020, se realizó un análisis del circulante reportado por las plazas de persona defensora destacadas en penal ordinario y penalización; así se obtuvo que la oficina contaba con 4860 expedientes, lo que equivale a 6201 representaciones (todos los estados). Posteriormente, se realizó un comparativo de datos, tomando como base los 4860 expedientes reportados por la Defensa Pública contra expedientes reportados en la Fiscalía, Juzgado o Tribunal Penal con el propósito de obtener claridad y certeza de la carga real de trabajo por plaza y en general de la oficina. Así, se encontraron 1195 expedientes que no estaban reportados, tal como se evidencia en la siguiente tabla:

**Cuadro 1**

**Resultados obtenidos del circulante (comparativo)**

**Defensa Pública de Pococí**

**Mayo 2020**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Defensor** | **Representaciones** | **Expedientes** | **Reportado Fiscalía** | **Reportado Juzgado** | **Reportado Tribunal** | **TOTAL** | **Diferencia** |
| DP0481104 | 1028 | 615 | 166 | 144 | 195 | 505 | 110 |
| DP0481103 | 809 | 591 | 177 | 163 | 157 | 497 | 94 |
| DP0481105 | 741 | 751 | 172 | 147 | 155 | 474 | 277 |
| DP0481107 | 742 | 579 | 164 | 140 | 157 | 461 | 118 |
| DP0481106 | 852 | 587 | 156 | 130 | 161 | 447 | 140 |
| DP0481101 | 781 | 524 | 138 | 124 | 171 | 433 | 91 |
| DP0481102 | 599 | 661 | 162 | 154 | 103 | 419 | 242 |
| DP0481108 | 549 | 476 | 136 | 139 | 97 | 372 | 104 |
| DP0481110 | 96 | 72 | 9 | 12 | 34 | 55 | 17 |
| DP0481112 | 4 | 4 | 2 | - | - | 2 | 2 |
| **Total** | ***6201*** | ***4860*** | ***1282*** | ***1153*** | ***1230*** | ***3665*** | ***1195*** |

**Fuente:** Subproceso de Modernización Institucional.

Al obtener esos resultados, se realizó la consulta al Lic. Rodolfo Brenes Blanco, Supervisor destacado en el Proyecto de Arqueos de la Defensa Pública, ya que este equipo realizó el arqueo y certificó la oficina en enero del 2020.

En fecha 25 de mayo, el Lic. Brenes Blanco indicó que, realizada la revisión de los expedientes, encontraron causas que debieron terminarse durante el arqueo y que la Defensa Publica de Pococí no lo hizo oportunamente, lo que altera las estadísticas reales de la oficina y muestra cargas de trabajo irreales por persona defensora (*Correo de Lic. Brenes Blanco puede consultarse en el apéndice 3*).

Al realizar nuevamente la revisión del circulante por el equipo de trabajo de la Dirección de Planificación una vez obtenida la realimentación del Lic. Brenes Blanco, y al reducir las causas que no deben estar activas, se obtuvo un total de 4668 expedientes en la oficina, lo que equivale a 5720 representaciones. Específicamente, para el circulante en trámite se obtuvo un total de 4260 expedientes, 4450 representaciones entre penal ordinario y penalización.

Así, se obtiene el circulante en estado trámite que debería reportar cada persona defensora, el cual se detalla a continuación.

**Cuadro 2**

**Circulante en trámite final (Después de la validación)**

**Defensa Pública de Pococí**

**Mayo 2020**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Plaza Persona Defensora** | **Expedientes** | **Representaciones** |
| DP0481103 | 712 | 846 |
| DP0481107 | 674 | 808 |
| DP0481102 | 573 | 703 |
| DP0481101 | 540 | 642 |
| DP0481104 | 522 | 613 |
| DP0481105 | 505 | 591 |
| DP0481106 | 446 | 529 |
| DP0481108 | 405 | 421 |
| DP0481110\*\* | 69 | 93 |
| DP0481112 \*\* | 4 | 4 |
| **Total** | **4450** | **5250** |

**Fuente:** Subproceso de Modernización Institucional.

**Nota:** Las plazas DP0481110 y DP0481112 se destacan en el “rol de bolsa”.

De acuerdo con los datos anteriores, se visualiza el desequilibrio entre las cargas de trabajo de las personas defensoras, ya que, exceptuando las plazas destinadas al rol de bolsa dadas las funciones específicas que realizan, las demás plazas mantienen un circulante entre 405 a 712 expedientes. Al tomar el circulante en trámite de penal ordinario y penalización (sin rol de bolsa), se obtiene un promedio de 547 expedientes por plaza, lo cual representa un 82% sobre la cantidad de circulante en trámite aprobado bajo el Modelo de Tramitación de la Defensa Pública.

Otro hallazgo obtenido de la validación del circulante realizado posterior a la certificación de la oficina de la Defensa Pública de Pococí es que, las plazas que mantienen en su totalidad o parcialmente el rol de bolsa no fueron arqueadas por el equipo de Arqueo de la Defensa Pública. Al evidenciar la situación, el Lic. Brenes Blanco solicitó en fecha 12 de junio del 2020 a las plazas correspondientes, actualizar el circulante en el Sistema de Seguimiento de Casos; sin embargo, al realizar la consulta en fecha 16 de julio del 2020 las plazas no actualizaron su circulante. (*El correo puede consultarse en apéndice 4*).

De acuerdo con las entrevistas de trabajo realizadas al Defensor Coordinador de la oficina y con la persona titular del puesto que se destaca en el rol y en trámite de penal ordinario (mixta) se indicó que sus cargas de trabajo corresponden a un 50% en cada uno de sus roles, así 50% destacado en indagatorias y 50% en trámite de asuntos ordinarios; sin embargo, según los datos obtenidos en el análisis de cargas de trabajo se evidencia que esta plaza mantiene un circulante inferior a 69 expedientes, sin dejar de lado que la persona titular del puesto mencionó que, por disposiciones de la Coordinación de la oficina, los asuntos de Crimen Organizado se concentran en su plaza, asuntos que son considerados por el personal técnico de alta complejidad, situación que comprueba el desequilibrio en las cargas de trabajo mostrado en términos numéricos. (*La revisión y validación del circulante puede consultarse en el anexo 8*).

* Por medio de la herramienta diagnóstica aplicada en las Técnicas y Técnicos Jurídicos se obtuvo que, el tiempo efectivo de este personal judicial en promedio es de 52% y, la tarea de mayor tiempo invertido es “Revisión y estudio de expedientes, resoluciones, sentencias, reglamentos” con una representación del 20% del tiempo de la jornada laboral. El 12% del tiempo de la jornada laboral (del tiempo efectivo), el personal Técnico Jurídico reportó que lo invierte en “Otras labores” y, haciendo la segregación individual de cada registro, se puede inferir que ese tiempo en su mayoría responde a apersonarse al despacho dueño del expediente y sacar fotocopias de los folios solicitados por la Defensora o Defensor Público interviniente en el asunto, tarea que es contemplada en la función mencionada anteriormente, debido a que para poder obtener las fotocopias se debe hacer un estudio del expediente principal.

Es importante aclarar que, debido a que el Juzgado Penal y el Tribunal Penal de Pococí son físicos, la persona defensora que interviene en el expediente no puede visualizar en el Sistema de Gestión toda la información que requiere y por tal, se refleja en las funciones de las Técnicas y Técnicos Jurídicos el actualizar las carpetas físicas de las Defensoras y Defensores Públicos y no así, tareas técnicas como la redacción de escritos, jurisprudencia, entre otros.

## Notificaciones masivas

* Por medio de las entrevistas de trabajo con el personal defensor se detecta que, existe la percepción de que el Juzgado Penal tarda mucho tiempo en la notificación de sobreseimientos y esta situación podría afectar la situación jurídica de las personas usuarias en futuros asuntos. Por tal, se consulta directamente al despacho y éste expresa que tiene un rezago de expedientes donde se le ha dictado un sobreseimiento definitivo en audiencias orales masivas, pero que aún no han podido ser notificados a la Defensa Pública. Este atraso del Juzgado Penal afecta directamente el circulante reportado por la Defensa Pública, debido a que el personal defensor no puede extraer los expedientes sin previa notificación del sobreseimiento definitivo.

Durante el abordaje de la Dirección de Planificación, se acordó entre las partes, en procura de poner al día el rezago del Juzgado Penal, que se realice una notificación masiva de los sobreseimientos definitivos pendientes; esto con el compromiso de que el personal defensor actualice su circulante y se puedan calcular las cargas de trabajo conforme a la realidad. Seguidamente, considerando la posibilidad de que esta práctica se mantenga a través del tiempo, se le propone a la Defensa Pública acceder a la aceptación de dichas notificaciones masivas, sin embargo, la Jefatura y la Sub Jefatura mencionan que no consideran que la práctica beneficie a la persona usuaria, en cuanto a que no se recibiría una resolución individualizada sobre el sobreseimiento definitivo en su causa. Lo anterior respaldado por la minuta 381-PLA-MI-MNTA-2020.

# Plan de trabajo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Propuesta** | **Oportunidad de mejora** | **Descripción de la propuesta** | **Resultados esperados** | **Responsable** |
| **Realizar los apersonamientos a través del Sistema de Seguimiento de Casos.** | Los apersonamientos se realizan en formato “Word”, el cual obliga al Auxiliar Administrativo a la impresión de cada uno, escaneo y “carga” en el Sistema SSC para su posterior envío físico al despacho solicitante, subutilizando la función existente en el Sistema SSC. | En el momento que se designe la persona defensora, se deberá tramitar el apersonamiento directamente en el Sistema de Seguimiento de Casos, haciendo uso de las plantillas para su creación y enviando el documento directamente a través del mismo. Para esto, se requiere la solicitud de la firma holográfica a Informática Regional por parte de la coordinación de la oficina. | 1. Utilizar adecuadamente el SSC utilizando las herramientas que aporta para la creación del apersonamiento.  2. Agilidad en la creación del apersonamiento con el uso de las plantillas.  3. Agilizar la carga de trabajo del Personal Auxiliar dispuesto para tal función.  4. Diseño del trabajo acorde a las políticas institucionales de PJ verde. | - Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Pococí.  - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  - Jefatura de la Defensa Pública. |
| **Eliminar las solicitudes de Defensor incorrectas que fueron enviadas por parte de la Fiscalía.** | En el buzón del sistema SSC, en el puesto del Auxiliar Administrativo se encontraron 24 solicitudes de persona defensora que fueron enviadas con errores a la Defensa Pública, lo cual altera las estadísticas de asuntos entrados e induce a errores al personal que las tramita, al mezclarse solicitudes correctas e incorrectas en la carga de trabajo. | Se solicitó al Auxiliar Administrativo realizar una lista con el número de expediente, fecha de envío de solicitud, persona imputada y la razón del porqué la solicitud era incorrecta.  Al recibir la lista, se remitió por correo electrónico el 17 de marzo al Ing. Cristian Vizcaino representante de la Dirección de Planificación y responsable del abordaje en la Fiscalía de Pococí, para que realizara la retroalimentación a la Fiscalía de los errores cometidos.  Adicionalmente se le comunicó al Coordinador Defensor realizar un reporte a la Dirección de Tecnología para que a través de ellos eliminen las solicitudes que no aplican, ya que no pueden ser eliminadas sin su intervención directa en el Sistema. El reporte se realizó en el Sistema de Gestión Integrada de Servicios de la Dirección de Tecnología, caso número 771875-3-7012.  *Nota:* A octubre del 2020, el sistema SSC implementó una mejora para el rechazo de solicitudes de persona defensora por parte de la oficina de la Defensa Pública correspondiente, por tal la recomendación se mantiene en cuanto a la eliminación de solicitudes pendientes a través de esta mejora en el sistema. | 1. Tramitar las solicitudes de Defensor que realmente corresponden a la carga de trabajo en el buzón del SSC en el puesto de Auxiliar Administrativo.  2. Eliminar tiempos muertos en la revisión de solicitudes de Defensor que no aplican tanto al Auxiliar Administrativo como al Defensor Coordinador. | - Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Pococí.  - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  - Jefatura de la Defensa Pública. |
| **Velar por la elaboración de la solicitud de Defensor en tiempo y forma en el rol de Disponibilidad** | En horario de disponibilidad los asuntos atendidos carecen de la solicitud de Defensora o Defensor Público en el sistema informático oficial, lo que implica que, la persona defensora que atendió los asuntos se apersone a la Fiscalía para solicitar su debida gestión. | El jueves 5 de marzo de 2020, por medio de correo electrónico, se le comunicó al Ing. Cristian Vizcaino representante de la Dirección de Planificación y responsable del abordaje en la Fiscalía de Pococí, las causas atendidas en horario de disponibilidad y sin solicitud de persona Defensora realizada.  De inmediato, el Ing. Vizcaíno generó un correo electrónico a todo el personal profesional de la Fiscalía haciendo ver la importancia del trámite, acompañado además del procedimiento a seguir en el Sistema de Gestión para generar la misma en tiempo y forma. Por lo anterior, es importante que la persona defensora se asegure que la solicitud de Defensor se realice en la atención de asuntos en rol de disponibilidad. | 1. Evitar gestiones administrativas que no competen a la persona Defensora.  2. Contar con el insumo necesario en el momento oportuno para la confección del apersonamiento, el cual da pie al inicio de la causa en la Defensa. | - 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 electrónica formato “Excel” que se mantiene en la oficina. Utilizar como herramienta oficial y única la Agenda Cronos.** | Elaboración de una agenda electrónica en versión Excel 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 por correo electrónico a la Secretaria de los señalamientos notificados por el SSC, para que los incorpore dentro de la agenda paralela. Esta tarea duplicada repercute directamente en la carga de trabajo de la Secretaria 1 y no genera valor al proceso ya que la oficia ya cuenta con una herramienta institucional para tal fin. Además, existe un rol semanal entre el personal técnico para la revisión de la agenda Cronos, herramienta electrónica y las agendas físicas de las personas defensoras, lo anterior en detrimento de la utilización única de herramientas informáticas. | 1. Utilizar como única herramienta para el registro de todos los señalamientos requeridos de la oficina la Agenda Cronos.  2. Disminuir la carga de trabajo de la Secretaria 1, de manera que se le asignen y pueda seguir realizando funciones administrativas que generen valor a la oficina.  3. La Dirección de Planificación deja a discreción de la oficina el continuar con el uso de la agenda electrónica interna en formato excel, a la luz de las observaciones recibidas en el apartado IX, 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, técnico jurídico y administrativo que no agrega valor al proceso. | - Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Pococí.  - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  - Jefatura de la Defensa Pública. |
| **Eliminar registros paralelos de las Visitas Carcelarias** | Duplicidad de información y tareas en los registros que se generan a partir de la visita carcelaria, por parte de la servidora judicial en el puesto de Secretaria y de las personas defensoras, al escanear ambos puestos el mismo documento. La persona defensora lo escanea para su respectiva “carga” al sistema SSC, como parte del expediente de la causa, pero la Secretaria es para control electrónico, además del físico que ya existe, lo que promueve duplicación de tareas. | Valorar por parte de Tecnología de Información la creación de permisos para que el puesto de secretaria o auxiliar administrativo pueda adjuntar el comprobante de visita carcelaria al Sistema de Seguimiento de Casos directamente, aunque la causa no esté asignada a su persona; con el propósito de delegar tal función al área administrativa, evitar tareas innecesarias y mantener el control cruzado recomendado por la Sub jefatura de la Defensa.  En tanto se valora la propuesta anterior, se recomienda que la labor de escaneo del comprobante del formulario llamado “Registro de Visita Carcelaria” sea escaneado y custodiado por el personal administrativo, el cual colocara el documento escaneado en un archivo común para el acceso de la persona defensora correspondiente también; de tal manera que se evite la duplicación de funciones en el escaneo de documentos y ambas partes tengan acceso a él; las personas defensoras para utilizarlo en el registro de las visitas en el SSC y el personal administrativo en caso de que la Comisión de Población Privada de Libertad de la Defensa Pública solicite información a la oficina, tal como lo indica la circular 06-2015. | Eliminación de registros paralelos innecesarios por parte del puesto de Secretaria. | - 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. |
| **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, además de controles que se llevan de manera física, los cuales no se están registrando de forma electrónica, lo anterior afecta la generación de estadísticas e información veraz y actualizada para la toma de decisiones, tal como el formulario de “Registro de Visita Carcelaria” donde se adjunta en el Sistema de Seguimiento de Casos, sin embargo, la visita carcelaria no es registrada.  Además, se da el registro en formato Excel de los expedientes que ingresan a la oficina, así como los asuntos que se terminan; esto con previa notificación de la o las personas defensoras que intervienen en el expediente, lo cual genera registros y tareas innecesarias ya que la oficina cuenta con el sistema SSC. | 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.  Se debe eliminar el Libro de Registro General llevado por la Secretaria, así como los paralelos de asuntos entrados y terminados, de las materias donde se cuente con el Sistema de Seguimiento de Casos.  (Acorde a las recomendaciones de la Jefatura de la Defensa Pública de San José, ya que la oficina ha sido arqueada y certificada por el equipo de arqueos).  Se deben registrar las visitas carcelarias en el Sistema de Seguimiento de Casos.  Lo anterior en línea a lo dispuesto en la circular 94-2019 de la Secretaría General de la Corte del 30 de mayo de 2019 denominada *“Obligación de mantener los sistemas actualizados y cumplir los plazos establecidos para la actualización*”.  Así como, a las circulares 2-17, 28-18 y 10-19 de la Jefatura de la Defensa Pública, 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.  La Jefatura de la Defensa Pública deberá valorar la creación y diseño de un “Informe de inconsistencias estadísticas” por medio del SIGMA, con el fin de mejorar el proceso de revisión y seguimiento para el personal administrativo.  La revisión efectuada por el personal administrativo deberá constar en el informe mensual de labores que realiza la oficina. Se deberán contemplar variables de población vulnerable, sexo y edad. | 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. | Equipo de mejora de procesos  Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública  Jefatura de la Defensa Pública |
| **Utilizar la Agenda Cronos para las actividades estrictamente asociadas con labores propias de la persona defensora.** | Por medio del reporte del 2019 de Agenda Cronos se detecta que, hay señalamientos de la Defensa Pública con motivo de Audiencias, las cuales deben ser señaladas por el Juzgado Penal. Además, se detecta el señalamiento de días completos para “Atención de usuarios” o “Actividad procesal defectuosa”. Lo anterior complica el señalamiento de nuevas audiencias o diligencias, por parte otros despachos. | El personal defensor deberá bloquear la Agenda Cronos para la atención de personas usuarias acorde al tiempo estándar determinado por medio de las plantillas implementadas en el diagnóstico de la oficina, donde se comprobó que el tiempo de atención presencial de una persona usuaria es en promedio de 32 minutos. Además, de acuerdo con lo indicado por la Jefatura de la Defensa, plasmado en la minuta 381-PLA-MI-MNTA-2020 las personas defensoras solo podrán bloquear en su agenda tiempos para Atención de usuarios o Visitas Carcelarias, los demás apuntes son responsabilidad del despacho que solicita la diligencia. | Descongestionar la agenda del personal defensor, de manera que el Juzgado y el Tribunal Penal puedan efectuar los señalamientos pertinentes para cumplir con sus indicadores de gestión y así, lograr disminuir la mora judicial; cumpliendo con la misión del Poder Judicial: ***“Administrar justicia pronta, cumplida y accesible, de conformidad con el ordenamiento jurídico para contribuir con la democracia, la paz social y el desarrollo sostenible del país.”*** | - Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Pococí.  - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  - Jefatura de la Defensa Pública. |
| **Reforzar la estructura organizativa y funcional del personal Defensor de la oficina** | Del análisis de las estadísticas y del circulante de la oficina se determinó que, la entrada de asuntos de las personas defensoras que no se destacan en el rol de bolsa se ubica que 17 y 18 asuntos mensuales, con un circulante entre 405 a 712 asuntos por plaza, cantidades mayores a las establecidas en el Modelo de Tramitación aprobado para la Defensa Pública, lo que provoca aparte de inequidad por puesto de trabajo al compararlo con el estándar nacional, una saturación de las agendas de las personas defensoras.  Además, se evidenció un desequilibrio entre las cargas de trabajo a lo interno de la oficina, lo cual, añadido a los efectos mencionados en líneas anteriores, genera desmotivación entre el recurso profesional.  Importante aclarar que la Defensa Pública de Pococí cuenta con la estructura mínima recomendada por el Modelo de Tramitación para la atención del área jurisdiccional y auxiliar de Justicia; sin embargo, se recomienda reforzar la estructura ordinaria debido a la entrada y circulante en estado en trámite de la oficina descrito en líneas anteriores. | De acuerdo con la necesidad de mejorar la estructura organizacional y funcional del personal Defensor de la Defensa Pública de Pococí, se plantean dos escenarios, los cuales a su vez se analizan según la cantidad de recurso que se disponga:  **Escenario A:**  Mantener la dinámica actual (con recurso y medio de bolsa) y equilibrar las cargas de trabajo entre el personal defensor ordinario existente.  Escenario B:  Implementar el Modelo de Tramitación aprobado para la Defensa Pública, por lo que se plantea eliminar el rol de bolsa y distribuir la carga de trabajo entre todos los recursos con que dispone la oficina.  El detalle de los escenarios se puede consultar en la siguiente presentación.    **Explicación Escenario A.**  El **escenario A** plantea el mantener una plaza y media de persona defensora enfocado en la atención de indagatorias, en otras palabras, mantener el rol de bolsa en la oficina a como ha venido trabajando desde hace muchos años, bajo tres consideraciones:   1. La incorporación de una, dos o tres plazas de persona defensora a la Defensa Pública de Pococí, en el trámite de Penal Ordinario, que permita atender la entrada y el circulante en trámite de la oficina, alineado a equilibrar el circulante en el trámite de penal ordinario y penalización entre todas las plazas dispuestas para tal fin. 2. Cabe resaltar que, aunque este escenario proponga el mantener el rol de bolsa con una plaza y media de persona defensora, se requiere un ajuste de la plaza que se destaca en bolsa y trámite, con el propósito de asignarle el 50% del circulante que debería tener asignado según su perfil. 3. Se mantiene el trámite de todos los asuntos de penalización concentrados en una única plaza de persona defensora, la cual también debe coadyuvar con el trámite de penal ordinario.   Al incorporar una, dos o tres plazas de persona defensora la distribución de plazas, cantidad de entrada y el circulante se detallan a continuación:    **Explicación Escenario B.**  El **escenario B** plantea el implementar el Modelo de Tramitación aprobado, así, distribuir la carga de trabajo entre todos los recursos de personas defensoras dispuestos para tal fin en forma equitativa, lo que significa eliminar el rol de bolsa existente en la oficina.  Al igual que el escenario anterior, se plantea incorporar una, dos o tres plazas adicionales en el trámite de penal ordinario.  Se mantiene el trámite de todos los asuntos de penalización concentrados en una única plaza de persona defensora, la cual también debe tramitar penal ordinario.  Al incorporar una, dos o tres plazas de persona defensora la distribución de plazas, cantidad de entrada y el circulante quedarían conformados:    El escenario B es el escenario técnico más factible recomendado por la Dirección de Planificación ya que promueve la equidad de las cargas de trabajo de la oficina y potencia la maximización de recursos profesionales. Adicionalmente, en la reunión de presentación de resultados realizada el viernes 02 de octubre del 2020, la Jefatura de la Defensa Pública mostro su anuencia en la implementación del escenario B.1; (*traslado de una plaza de persona defensora a Pococí y eliminar el rol de bolsa*) tomando en consideración que, de poder trasladar un recurso adicional de persona defensora a la Defensa de Pococí se implementará el escenario B.2.  Es importante mencionar que, con base en el análisis realizado, en caso de que se descontinúe el plan de descongestionamiento en la zona de Siquirres[[1]](#footnote-2) , no habría afectación en la Defensa Pública de Pococí; esto debido a que, si bien los asuntos Colegiados retornarán a Pococí, éstos se devolverían pero solamente a nivel de Tribunal, ya que los asuntos que por competencia territorial corresponden a Siquirres, son atendidos y tramitados por la oficina de la zona, esto quiere decir que, los circulantes reportados actualmente tanto en la Defensa de Pococí como en la Defensa de Siquirres no sufrirían variación en la cantidad, aun en caso de que se suspenda el plan de descongestionamiento, ya que actualmente cada oficina de la defensa tiene asignado lo que por competencia territorial le corresponde, lo que se trasladó del Tribunal de Pococí al Tribunal de Siquirres fue a nivel de Judicatura, no así de las oficinas auxiliares de justicia. | Distribución equitativa de las cargas de trabajo entre el personal defensor, con el que cuenta la oficina.  Maximización del uso de los recursos disponibles en la oficina.  Específicamente en el caso del escenario 2 recomendado técnicamente por la Dirección de Planificación se obtendrían beneficios como la estandarización de la estructura de trabajo de la oficina de acuerdo con el Modelo de Tramite aprobado por la Defensa Pública a nivel nacional, además promueve la equidad en todas las plazas de persona defensora dispuestas en penal ordinario y disminuye las cargas de trabajo existentes, las cuales, como se comprobó, son mayores a las aprobadas. | - Consejo Superior del Poder Judicial.  - Jefatura de la Defensa Pública. |
| **Asignar una plaza adicional de persona auxiliar administrativo en la Defensa Pública de Pococí en caso de aprobarse el escenario A.2 o A.3; B.2 o B.3.** | De acuerdo con los análisis realizados, la relación del personal administrativo es de 1 plaza por 5.6 personas defensoras (3 recursos administrativos para 17  plazas), lo cual es levemente mayor a lo establecido en el Modelo (*1 plaza administrativa por 5 personas defensoras*), sin embargo, ya que se demostró que la oficina requiere plazas adicionales de personas defensoras para asumir la carga de trabajo, el personal administrativo actual no sería suficiente para las distintas labores asignadas en la oficina, lo cual perjudica el apoyo administrativo requerido en la oficina. | Asignar una plaza de persona auxiliar administrativo en la Defensa de Pococí, para que coadyuve en todas las tareas asignadas de acuerdo con su perfil competencial.  Cabe mencionar que, el aumentar en una las plazas de auxiliar administrativo existentes en la oficina de Pococí, se requiere solamente si se aprueba la incorporación de dos o más personas defensoras en el trámite de penal ordinario. (Escenario A.2 o A.3; B.2 o B.3)  Con el incremento de una plaza administrativa con relación al personal defensor se obtendría:  En el caso de aumentar en dos plazas de persona defensora:  1 plaza auxiliar administrativa: 4,75 plazas de defensor.  En el caso de aumentar en tres plazas de persona defensora:  1 plaza auxiliar administrativo: 5 plazas de defensor. (*relación optima según el Modelo de Tramitación aprobado*).  Cabe destacar que este recurso no implica la creación de plazas nuevas, sino que sería producto del análisis que realice la Dirección de Planificación en otras oficinas de la Defensa Pública que se recomiende el traslado de este tipo de recurso a esta oficina. | Asegurar mantener la relación adecuada de cargas de trabajo entre el personal auxiliar administrativo con el que cuenta la oficina versus el personal defensor.  Maximización del uso de los recursos disponibles en la oficina. | - Consejo Superior del Poder Judicial.  - Jefatura de la Defensa Pública. |
| **Asignar tareas técnicas al personal Técnico Jurídico** | Por medio de la Bitácora de Actividades de las Técnicas y Técnicos Jurídicos se determina que, su tiempo efectivo es del 52% y, la mayoría de las funciones asignadas son administrativas, por lo que se desvirtúa la naturaleza de su perfil. | Asignar tareas técnicas a las Técnicas y Técnicos Jurídicos, debido a que cuentan con formación jurídica que les permite asistir al personal defensor en tareas que el recurso administrativo no tiene alcance, esto para maximizar la formación requerida en tal perfil. Lo anterior, alineado también al control y seguimiento que el Defensor Coordinador de la oficina de Pococí debe dar a las plazas de persona técnica, asegurando el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades.  Según la proporción del personal técnico jurídico con respecto al personal defensor, recomendado por el Modelo de Tramitación; la oficina requiere de las cuatro plazas de medio tiempo de persona técnica jurídica; sin embargo se recomienda dar seguimiento al porcentaje de ocupación de las mismas ya que durante el abordaje se obtuvo que fue de un 52% y en la reunión de devolución de resultados hacia la Jefatura de la Defensa Pública (respaldada por la minuta 381-PLA-MI-MNTA-2020 del 02 de Octubre del 2020 )se acordó lo siguiente:  *…” La Jefatura y Sub Jefatura de la Defensa Pública le solicita al Coordinador de la Defensa de Pococí, así como a la Supervisora de la Zona Atlántica, mantener un control de las actividades que realizan las personas técnicas, con el propósito de dar seguimiento a las mismas dado el porcentaje de efectividad obtenido en las herramientas diagnosticas. Adicionalmente, la Lic. Joselyn Bright Campos le solicitó respetuosamente al* *Lic. Alonso Quesada que verifique si realmente requiere la plaza de Técnica o Técnico Jurídico que se les dotó, así como ella cedió la plaza de Penal Juvenil de Limón, con el propósito de equilibrar las cargas de trabajo entre el personal y entre las oficinas…”*  El Equipo de Mejora de Procesos de la oficina deberá dar seguimiento a las tareas asignadas al personal técnico jurídico con el propósito de mejorar el porcentaje de rendimiento de los mismos y se asegure el uso adecuado del talento humano. | Maximización del uso de los recursos de Técnicas y Técnicos Jurídicos, de manera que liberen la carga de trabajo del personal defensor en gestiones de tramitación de baja complejidad; brindando formación jurídica a estas plazas, en concordancia con la visión de la Jefatura de la Defensa Pública. | - Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Pococí.  - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  - Jefatura de la Defensa Pública. |
| **Terminar las causas que aparecen activas en el circulante en trámite de Penal ordinario y penalización, pero su condición debería ser finalizada** | Por medio de una comprobación de circulante y consulta previa al Equipo de Arqueos de la Defensa de San José, se encontró que existen 311 causas que deben terminarse dentro del circulante de la Defensa de Pococí. De estas, 309 corresponden a causas que se encontraron en el arqueo de expedientes y la Defensa de Pococí no las termino en el momento pertinente.  Lo anterior no permite obtener el dato certero de las cargas de trabajo por plaza de defensor, además altera la estadística de la oficina con datos que no son reales. | La coordinación de la oficina deberá solicitarle a la Administración de la Defensa Pública el listado actualizado de las causas que deben ser terminadas por cada persona defensora en razón de actualizar el circulante de la oficina y posteriormente distribuir equitativamente las cargas de trabajo entre el personal defensor. Ver ejemplo en el Anexo 9, el cual contiene las causas a terminar detectadas durante las visitas presenciales del equipo de trabajo de la Dirección de Planificación en la oficina.  Adicionalmente, se recuerda la importancia de actualizar todas las plazas penales incluyendo las que actualmente contienen el “rol de bolsa” según consulta realizada al Lic. Rodolfo Brenes Blanco enviado en fecha 12 de junio del 2020. (*El correo puede consultarse en apéndice 4*).  El Defensor Coordinador mediante correo electrónico deberá informar al Equipo de Arqueos y a la Unidad de Modernización de la Defensa Pública una vez que las causas son actualizadas y terminadas en el SSC para la validación respectiva. | Depurar el circulante en trámite de la oficina, de forma tal que la cantidad existente sea un reflejo real de la carga de trabajo en forma global y por plaza de las personas defensoras, tanto en físico versus los datos en el SSC.  Contar con datos reales que permitan diseñar propuestas de solución que aseguren, además de una equidad entre las plazas defensoras, una forma efectiva de tramitar todo el circulante existente, ya que el mismo es superior al dictado en el Modelo de Tramitación de la Defensa. | - 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 masivas de sobreseimientos definitivos, por parte del Juzgado Penal** | Se detectan expedientes que, debido a la capacidad operativa del Juzgado Penal, hay notificaciones de sobreseimientos definitivos que no han sido efectuadas a la Defensa Pública y por ello, el circulante del personal se ve afectado, ya que no pueden extraer un expediente sin previa notificación del sobreseimiento definitivo. | Al momento del abordaje de la Dirección de Planificación y debido a lo indicado en las entrevistas por parte del personal defensor, se detectaron notificaciones pendientes de Sobreseimientos Definitivos por parte del Juzgado Penal hacia la Defensa de Pococí, por lo que, se le solicitó al Juzgado Penal notificar a la Defensa con todos los asuntos terminados por sobreseimientos definitivos en forma masiva, así se generó una lista de 156 expedientes que debían terminarse por parte de la Defensa; lo anterior en procura de agilizar el proceso de notificación en ese momento en particular y mediante un acuerdo entre las partes; lo cual permitiría tener un circulante más cercano a la realidad en la Defensa de Pococí y descongestionar la carga de trabajo del Juzgado Penal.  Alineado a lo anterior, se le informo al profesional de la Dirección de Planificación a cargo del Juzgado Penal de la situación, para que, con base en el seguimiento mensual a la oficina, el Equipo de Mejora plantee un plan remedial para mitigar el atraso, de detectarse nuevamente. | Recibo más inmediato de las notificaciones de sobreseimientos definitivos de audiencias masivas pendientes al momento, de forma que, permitió que el personal defensor terminar los asuntos correspondientes y reflejara la realidad de su carga laboral en el SSC. | - Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de Pococí.  - Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública. |

# 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.

Mientras lo indicado anteriormente se llega a poner en práctica, la Dirección de Planificación realizará un seguimiento mensual durante el segundo semestre de 2020 de la Defensa Pública del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Pococí), con el objetivo de analizar la gestión de la oficina posterior a los abordajes realizados e identificar oportunidades de mejora.

# 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.

***8.1 Seguimiento realizado a la oficina***

Mientras lo indicado anteriormente se llega a poner en práctica, la Dirección de Planificación ha venido realizando un seguimiento mensual de la Defensa Pública Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Pococí), 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 900-PLA-MI-TR-2021 remitido a la Defensa Pública de Pococí el 17 de mayo de 2021, que contempla el seguimiento que se ha venido realizando a la oficina desde junio de 2020 a la fecha, en el cual se puede observar el análisis efectuado a las principales variables estadísticas de la oficina: entrada, salida, circulante, rezago, entre otras; los cuales han permitido brindar un adecuado seguimiento y generando recomendaciones en el accionar de la oficina en estudio, como un primer paso a la implementación del Modelo de Sostenibilidad esperado.

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

# Atención de Observaciones al informe 382-PLA-MI-2021 puesto en consulta

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 382-PLA-MI-2021, del 07 de abril 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 Pococí, a la Dirección de Tecnología de Información, a la Comisión de la Jurisdicción Penal y finalmente a la Administración Regional del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Pococí).

Como respuesta se recibió el oficio CJP050-2021 en fecha 22 de abril del 2021 suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Sala de Casación Penal y de la Comisión de la Jurisdicción Penal. A su vez, el 29 de abril se recibió el oficio JEFDP-661-2021 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 CJP050-2021 del 22 de abril, 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** | *…” En paginas 28 a 29, acapite xi, denominado "Notificaciones masivas", se advierte acerca del rezago en la notificación a la Defensa de los expedientes en donde se ha dictado un sobreseimiento definitivo en audiencias orales masivas. En dicho apartado se recomienda realizar una notificación masiva de sobreseimientos definitivos pendientes; no obstante, la jefatura de la Defensa no avala esa practica porque estima que no se recibiria una resolución individualizada. Esta Comisión comparte el criterio de la Defensa, en el sentido de que no resulta legalmente viable la medida que se pretende adoptar, porque efectivamente se requiere que la notificación contenga la integralidad de la resolución, con todos los requisitos que contempla la normativa procesal penal para las sentencias y así garantizar a las partes conocer los razonamientos de hecho y de derecho que sustentan la decisión judicial en cada caso concreto, y eventualmente ejercer los mecanismos de impugnación, cuando lo estimen pertinente. Por ende, una notificación masiva como la que se propone podria venir en detrimento de los derechos y garantias de las partes. Por consiguiente, se recomienda que la propuesta de mejora que se enlista a folio 43 debería sea eliminada y se elabore un plan de trabajo con el Juzgado para superar el rezago presentado...”.* | En atención a la observación planteada, se aclara que la recomendación en cuanto a las *“Notificaciones Masivas”* fue planteada con el propósito de agilizar el proceso de notificación hacia la Defensa Pública por la cantidad de sobreseimientos pendientes detectados al momento del abordaje en la Defensa Pública de Pococí, y de esa manera, las personas defensoras se informarían de una manera más inmediata y, podrían terminar sus causas en el circulante respectivo; sin embargo, a la luz de la recomendación emitida por la Comisión de la Jurisdicción Penal y la Jefatura de la Defensa Pública (*detallada en las observaciones recibidas en párrafos posteriores*) donde se indica que legalmente la medida no es viable ya que “*se requiere que la notificación contenga la integralidad de la resolución, con todos los requisitos que contempla la normativa procesal penal para las sentencias”*, la Dirección de Planificación se acoge a la indicación realizada y se elimina esta recomendación del plan de trabajo propuesto hacia la oficina de la Defensa Pública de Pococí.  En línea con el tema, se informa que la situación con el Juzgado Penal se le indicó al profesional de la Dirección de Planificación a cargo de ese despacho, para que, con base en el seguimiento a la oficina, el Equipo de Mejora plantee un plan remedial para mitigar el atraso, de detectarse nuevamente.  La observación sí modifica el contenido del informe. |
| **2** | *…” Por otra parte, en pagina 35 a 39, se hace una propuesta de mejora en relación con la estructura organizativa y funcional del personal profesional de la Defensa, y se plantean dos escenarios, para su aprobaci6n por parte del Consejo Superior. Esta Comisión estima que la viabilidad tecnica del escenario B ha sido adecuadamente analizada, en virtud de la maximización de los recursos y la equidad en las cargas de trabajo, de modo que se estima recomendable su aprobación e implemen tación.* | Se toma nota de la observación, la cual no modifica el contenido del informe, pero si se hace la observación en las recomendaciones que el escenario B es el idóneo. |

**Oficio JEFDP-661-2021 del 29 de abril 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 | *…El Lic. Alonso a partir del 15 de marzo de 2021, dejó la Coordinación de la oficina, la cual recae ahora en la Licda. Sofía Rojas García, defensora pública de Ejecución de la Pena…”.* | Se toma nota de la observación y se hace la aclaración pertinente en el documento.  La observación sí modifica el contenido del informe. |
| 2 | *..”En línea con la observación anterior, la persona Coordinadora es Defensora de Ejecución de la Pena. En virtud de ese cambio, la Licda. Rojas trasladó parte de su circulante al Lic. Alonso Quesada (principalmente incidentes de libertad condicional, incidentes de monitoreos y penas alternativas), con la finalidad de lograr equilibrar las cargas de trabajo de la nueva Coordinadora y aumentar el circulante del Lic. Quesada (plaza DP0481113) que se encontraba en aproximadamente 100 expedientes de materia penal juvenil. Por otra parte, se implementó que esta plaza únicamente tuviera como entrada delitos de índole sexual, mientras que a la plaza DP0481114, se le asignarían el resto de delitos…”.* | Se toma nota de la observación, la cual no modifica el contenido del informe. |
| 3 | En cuanto al Equipo de Mejora*:*  *…” Excluir al Lic. Alonso Quesada y sustituir por Licda. Sofía Rojas García. El Lic. Quesada actualmente se encuentra temporalmente ocupando el lugar de la Licda. Ana Virginia Fallas por permiso de maternidad….”.* | Se toma nota de la observación y se realiza la modificación en el Equipo de Mejora dentro del documento, sin embargo, se aclara que, al momento del abordaje por parte de la Dirección de Planificación en la oficina, el Coordinador era el Lic. Quesada Brenes; por tal motivo, se documentó de esa manera.  La observación sí modifica el contenido del informe, para poder hacer la actualización respectiva. |
| 4 | Sobre la elaboración de una agenda electrónica paralela al uso de la agenda Cronos:  *…”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. La Agenda Cronos tampoco se actualiza de forma constante, en particular los señalamientos revocados por parte de los propios despachos 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. La oficina realizó un ejercicio con vista en la información obtenida únicamente a partir de la Agenda Cronos, para verificar su utilidad y efectividad en las labores diarias, concluyéndose que se invertía el doble del tiempo para obtener información parcial de la que necesita de la Defensa. 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.*  *Como puede apreciarse en el reporte de la Agenda Cronos que se adjunta, los señalamientos se observan en el orden en que fueron agendados, motivo por el cual no es posible verlos en orden según la hora a realizarse, esto hace que no sea práctico buscar la información de la disponibilidad de las personas defensoras. Se adjunta para mayor comprensión, la información que se extrae de ambas agendas y el valor agregado que representa nuestra propia agenda para fines operativos….”.* | Se toma nota de la observación.  La recomendación emitida en el plan de trabajo se realizo con el propósito de evitar dobles registros en la oficina al contar con una herramienta institucional para los señalamientos de las distintas diligencias de la oficina; así como el control que de ello proviene; sin embargo; se hace ver que, según la observación recibida en este apartado, Cronos no suple todos los requerimientos que la Defensa de Pococí 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 creación de la agenda electrónica.  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 electrónica implica duplicidad de funciones en el registro, control y revisión de sus datos; sin embargo, se deja a criterio de la oficina su uso, haciendo hincapié que la generación de cualquier información que se requiera para análisis se tomara de la fuente oficial, en otras palabras, de la Agenda Cronos y no de ningún otro medio.  Se modifica el plan de trabajo bajo esta línea. Se incluye una recomendación para que la Dirección de Tecnología de la Información alore las adaptaciones necesarias a la agenda cronos para las particularidades de la Defensa Pública. |
| 5 | Sobre la duplicidad de información y tareas en los registros que se generan producto de las visitas carcelarias:  *…” En realidad no se trata de una duplicidad en el manejo de la información, sino que obedece a labores diferentes. La persona defensora escanea y adjunta en el Sistema de Seguimiento de Casos el formulario “Registro de Visita Carcelaria” para el expediente electrónico, mientras que la Secretaria realiza la labor para efectos de un control específico de conformidad con la Circular N.º 06-2015 de la Defensa Pública, (adjunta) que exige en envío de esta información a la” Comisión Privada de Libertad de la Defensa Pública”. Como propuesta de mejora, lo que se creará es una carpeta común en la que la Secretaria colocará el archivo escaneado para ser accesado y utilizado también por la persona defensora pública para ser subido al SSC…” .* | Se toma nota de la Circular 06-2015 y de la información que puede ser solicitada por la Comisión de Población Privada de Libertad de la Defensa Pública a la oficina.  La recomendación se planteo a la luz de duplicidad de funciones en el registro de las visitas, sin embargo, se acoge positivamente la recomendación del escaneo del documento por parte de la secretaria para un uso compartido con la persona defensora que realizó la visita, se introduce recomendación para la valoración de la Dirección de Tecnología de la Información.  La observación sí modifica el contenido del informe. |
| 6 | Sobre el no registro de las visitas carcelarias en el Sistema de Seguimiento de Casos por parte de las personas defensoras:  *“En el SSC, la visita carcelaria obedece a una planificación anticipada de día y hora sin embargo, por la dinámica propia de la oficina, esto no siempre se puede llevar a cabo pues en muchas ocasiones, se aprovechan los espacios libres obtenidos por revocatorias de señalamientos de audiencias o juicios no realizados para poder realizar la visita. En estos últimos casos, el SSC no permite subir el acta de visita porque la misma no fue planificada y debe subirse en “otros documentos”. Será necesario una mejora por parte de la Dirección de T. I.”.* | Se toma nota de la aclaración. Si bien, se tiene conocimiento que, en ciertas ocasiones la persona defensora aprovecha un espacio repentinamente disponible en su agenda para realizar una visita carcelaria la cual no fue planificada en el SSC; el sistema no le permite posterior a la fecha programar el evento y subir el documento correspondiente excepto en *“Otros Documentos”.*  La recomendación se realiza con el propósito de promover la práctica para los debidos registros en el SSC en el caso donde la visita fuera debidamente “planificada” con antelación, en acatamiento a las múltiples circulares emitidas por la institución.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 7 | Sobre las notificaciones masivas por parte del Juzgado Penal hacia la Defensa Pública en sobreseimientos definitivos:  “*El criterio se mantiene. En efecto, lo que pareciera una “buena práctica”, jurídicamente no lo es. Cada persona imputada tiene derecho a que la sentencia de sobreseimiento se emita de conformidad con lo establecido en el art. 363 del Código Procesal Penal, el cual contiene los requisitos que debe tener una sentencia. En particular interesa que el hecho por el que se le juzgó quede claramente definido en el fallo, de manera tal que en un futuro no se violente el principio “nom bis in idem”, es decir, que la persona no vuelva a ser juzgada por los mismos hechos, los cuales no constan en los fallos masivos. Por ello, no podemos ir en detrimento de los derechos fundamentales de las personas…”.* | Se toma nota de la observación. En línea con lo detallado en párrafos anteriores, específicamente al referirse a las observaciones realizadas por parte de la Magistrada Patricia Solano Castro, la Dirección de Planificación se acoge a la recomendación realizada por ella y por la Jefatura de la Defensa Pública, por lo que se elimina del plan de trabajo propuesto hacia la oficina de la Defensa Pública de Pococí.  La observación sí modifica el contenido del informe. |
| 8 | Sobre la elaboración de la solicitud de Defensor en tiempo y forma en el rol de Disponibilidad:  *…” Se trata de una obligación conjunta, pero en primera instancia del Ministerio Público, órgano este último al cual se le han girado instrucciones específicas en el sentido de que la solicitud de defensor debe tramitarse por medio del sistema. (Ver correo de Fiscalía General del viernes 9 de abril de 2021, a las 14:47 horas) Incluso existe un “Protocolo de Acción” suscrito por la señora Fiscala General de la República, en la que ordena a las Fiscalías, realizar la solicitud de defensor en el plazo de tres días. El mismo puede ser localizado en la página del Ministerio Público en el link:* [*https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/index.php/component/phocadownload/category/178-protocolos?download=1622:protocolo-de-accion-para-el-nombramiento-de-la-persona-defensora-publica-en-los-procesos-penales*](https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/index.php/component/phocadownload/category/178-protocolos?download=1622:protocolo-de-accion-para-el-nombramiento-de-la-persona-defensora-publica-en-los-procesos-penales) *…”.* | Se toma nota. Se concuerda con la observación, ya que es el Ministerio Público el responsable de generar las solicitudes en primera instancia, sin embargo, la recomendación se planteó a la luz de que el Equipo de Mejora de la oficina vele por que las mismas se generen en el momento oportuno y, en el caso que no se den, realice las acciones pertinentes ante la Fiscalía para su corrección inmediata, y así evitar que, no sea la persona defensora responsable de la causa la que deba gestionar la elaboración del documento, además de alertar a la Fiscalía del incumplimiento del procedimiento, además de dar un monitoreo global de la oficina  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 9 | Sobre la eliminación de la agenda electrónica formato “Excel” que se mantiene en la oficina.  *…” Misma observación que se realizó en la página 34. Lo anterior solo será posible cuando exista una mejora sustancial a la Agenda Cronos que fue creada desde los despachos judiciales para evitar choques de señalamientos y no cumple con la finalidad para la que se diseñó la “agenda paralela”, pensada desde la Defensa y su quehacer diario….”.* | Sobre esta observación se emitió el criterio respectivo en apartados anteriores. |
| 10 | Sobre la implementación del escenario B recomendado por la Dirección de Planificación:  *…” El criterio de la Dirección de la Defensa Pública se mantiene.*  *Debe hacerse ver que, de acuerdo al propio informe técnico, la asignación de una segunda plaza de persona defensora, está condicionada a una nueva evaluación de situación sobre cargas de trabajo, según se consigna en las páginas 53 y 54…”.* | Se toma nota de la observación. Se aclara que la asignación de una segunda plaza de persona defensora (escenario B.2) está sujeta en primera instancia a un nuevo arqueo de todas las plazas de persona defensora en Penal ordinario y Penalización en conjunto con el equipo de inventarios liderado por el Lic. Rodolfo Brenes Blanco, Supervisor de la Defensa Pública, tal como lo indica el informe.  Una vez finalizado dicho arqueo, y con la certeza que el sistema SSC refleja la carga laboral real de la oficina; dependiendo de los resultados obtenidos se asignará la segunda plaza de persona defensora, lo cual podrá ser analizado a través del insumo que provee los seguimientos mensuales realizados a la Defensa Pública de Pococí por parte de la Dirección de Planificación.  De hecho, en línea con lo anterior, el informe realizado con los resultados del mes de marzo del periodo 2021 (*enviado a la oficina en fecha 19 de abril del 2021*) evidencia un aumento muy importante en los asuntos terminados, con respecto a los meses anteriores, pues se terminaron 539 expedientes, lo cual evidentemente repercute en disminución del circulante y en la cantidad de circulante promedio por plaza de persona defensora.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 11 | Sobre aumentar en una las plazas de auxiliar administrativo existentes en la oficina de Pococí:  *“…Como se indicó anteriormente, ello dependerá en principio, si se adopta el modelo B1 o B2…”.* | Efectivamente, tal como se indica en el Plan de Trabajo, el aumentar en una las plazas de auxiliar administrativo queda sujeto a la implementación del escenario B.2 en la oficina. (dos o más plazas de personal defensor).  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 12 | Sobre el recibo de notificaciones masivas por parte del Juzgado Penal hacia la Defensa:  *…” No existe viabilidad jurídica para ello, según se detalló en el comentario realizado a la página 34 del informe….”.* | La observación fue considerada en apartados anteriores. |
| 13 | Sobre las condiciones para asignar dos plazas de persona defensora en la oficina:  *…” En efecto, debe darse en primer término un paso hacia el escenario B1 y luego de realizar la depuración de los circulantes, tomar la decisión si se opta por el escenario B2. En caso de mantenerse el escenario B1, la Dirección de la Defensa, deberá tener la posibilidad de reubicar el recurso de persona defensora pública, en otra oficina con base en las necesidades institucionales plasmadas en el respectivo estudio técnico.*  *Debe informarse también que, a lo interno de la oficina de Pococí, se tomó la decisión de iniciar un nuevo inventariado de expedientes con la finalidad de adelantar los posibles escenarios…”.* | Se toma nota de la observación, sin embargo, se hace hincapié en que parte de los acuerdos documentados en la minuta 525-PLA-MI-MNTA-2020 del 07 de diciembre del 2020 fue que el inventario seria apoyado por el equipo de arqueos de la Defensa Pública, lo anterior para proveer del insumo necesario que garantice y facilite que el inventario sea completo y correcto en todas las plazas profesionales. Además, es de suma importancia que la oficina y el Equipo de Arqueos de la Defensa Pública **se asegure,** tal como se indicó en las recomendaciones del apartado X que todos los movimientos producto del nuevo inventario se reflejen **correctamente y oportunamente** en el Sistema de Seguimiento de Casos por la persona responsable de la plaza; lo anterior a la luz del hallazgo encontrado durante el abordaje de la Dirección de Planificación, en el cual se demostró que existían causas activas que debían finalizarse producto de un inventario previo y no se terminaron en el momento oportuno, por lo que el circulante de cada plaza no reflejaba la realidad de la misma.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 14 | Sobre la solicitud a la Comisión de la Jurisdicción Penal de emitir criterio sobre la posibilidad de que a las oficinas del Ministerio Público se les habilite el acceso para poder crear apuntes en Agenda Cronos:  *…” Totalmente de acuerdo, pues de esta* *forma se evitarán también choques entre lo señalado por Tribunales, Juzgados Penales y la Fiscalía, con la consiguiente maximización de los espacios y eficiencia en la Administración de Justicia. Por otra parte, se libera el tiempo en que el personal de la Defensa invierte en realizar las anotaciones en la Agenda Cronos que perfectamente podría realizar la Fiscalía….”.* | Se informa que en fecha 02 de Febrero la Dirección de Planificación envío el oficio 144-PLA-MI-2021 en el cual se solicitó el criterio respectivo a la Comisión de Jurisdicción Penal sobre el uso de la Agenda Cronos por parte del Ministerio Público.  La observación no modifica el contenido del informe. |

# Recomendaciones

## i. Al Consejo Superior

* Aprobar el presente informe que incorpora los hallazgos, oportunidades de mejora y plan de trabajo de la Defensa Pública de Pococí, el cual se encuentra alineado al “Modelo de Tramitación de la Defensa Pública”, aprobado por el Consejo Superior del Poder Judicial en la sesión 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.
* Valorar las propuestas planteadas en cuanto a los requerimientos de personal defensor para soportar adecuadamente las cargas de trabajo identificadas en la Defensa Pública de Pococí. Cabe destacar que dichos requerimientos no implican la creación de plazas nuevas, sino una movilización de personal de acuerdo con los análisis que ha realizado la misma Dirección de Planificación en otras oficinas de la Defensa Pública como parte del Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal.

Según las cargas de trabajo identificadas, la Dirección de Planificación recomienda técnicamente la implementación del escenario B.2, el cual plantea la implementación del Modelo de Tramitación de la Defensa aprobado a nivel nacional en la Defensa Pública de Pococí y, por ende, distribuir las cargas de trabajo de forma equitativa entre todas las plazas de persona defensora destinadas en penal ordinario y penalización, eliminando la dinámica de “rol de bolsa” que se maneja actualmente, esto coincide con la posición indicada por la Comisión de la Jurisdicción Penal. Al igual que se propone que, la plaza destacada exclusiva en el rol de bolsa en la Defensa Pública de Pococí se mantenga en condición ordinaria en la misma oficina. Además, este escenario plantea la incorporación mediante movilización de personal, de dos plazas de persona defensora a seguir:

* + Una proveniente de la Defensa Pública de Limón, la cual se determinó técnicamente viable durante el abordaje de la Dirección de Planificación en dicha oficina, donde se podría trasladar con base en las necesidades institucionales; aunado a que, dicho traslado cuenta con el visto bueno de la Jefatura de la Defensa Pública, documentado así en la minuta de reunión 50-PLA-MI-MNTA-2020.
  + Por otro lado, la segunda plaza de persona defensora se asignará sujeto a dos condiciones:

1. Con instrucciones de la Jefatura de la Defensa Pública, la Defensa de Pococí deberá realizar nuevamente un arqueo a detalle de todas las plazas de persona defensora destacadas en Penal Ordinario y Penalización en conjunto con el equipo de inventarios liderado por el Lic. Rodolfo Brenes Blanco, Supervisor de la Defensa Pública; con el propósito de revisar y actualizar todos los expedientes; asegurando que el Sistema de Seguimiento de Casos (SSC) refleje la realidad de la oficina, lo cual es parte de los acuerdos documentados en la minuta 525-PLA-MI-MNTA-2020 en fecha 07 de diciembre del 2020. El acuerdo se detalla a continuación:

*“…La Jefatura de la Defensa Pública procederá a gestionar con el licenciado Rodolfo Brenes, Supervisor de la Defensa Pública, realizar una revisión y validación a detalle del circulante que está reportando la Defensa Pública de Pococí, previo a tomar una decisión definitiva sobre la posibilidad de traslado de un recurso defensor de la oficina de Heredia hacia Pococí. Una vez que se disponga de la información respectiva, la Jefatura de la Defensa Pública valorará la movilización del recurso hacia esta oficina u otra según las necesidades que se identifiquen como parte del Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal …”.*

Posterior al arqueo mencionado, de mantenerse las cargas de trabajo detectadas en el presente informe, se deberá destacar en la Defensa de Pococí, la segunda plaza de persona defensora recomendada según el escenario B.2; o en su efecto, implementar lo dispuesto en el escenario B.1.

1. Que durante los abordajes de la Dirección de Planificación alineados al Proyecto Mejora Integral del Proceso Penal, de encontrar una plaza de persona defensora que pueda ser trasladada con base en las necesidades institucionales; se traslade a la Defensa Pública de Pococí como prioridad, debido a las altas cargas de trabajo evidenciadas durante el presente estudio técnico; además de ser parte de los acuerdos tomados en la reunión de devolución de resultados realizada el 02 de octubre de 2020, minuta 381-PLA-MI-MNTA-2020.

Finalmente, solamente en caso de que se trasladen los dos recursos de persona defensora a la Defensa de Pococí, se recomienda reforzar el área administrativa con el aumento de una plaza de auxiliar administrativa tal como se detalló en el plan de trabajo en el apartado correspondiente, donde la misma correspondería a una movilización de personal de acuerdo con los estudios que realice la Dirección de Planificación e identifique la posibilidad de traslado.

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

* Dar seguimiento a la ejecución del plan de trabajo contenido en el presente informe, con la finalidad de verificar que las propuestas de mejora sean implementadas y velar por la sostenibilidad y los resultados adecuados del proyecto.
* Específicamente durante el arqueo de los expedientes, se deberá dar el seguimiento oportuno en las plazas de persona defensora, hasta asegurar que todas las plazas realicen los movimientos pertinentes en el Sistema de Seguimiento de Casos. (SSC); previo a determinar si se requiere la incorporación de la segunda plaza de persona defensora en Pococí. (según escenario B.2.)
* Posterior a la realización del arqueo, informar a la Dirección de Planificación los resultados obtenidos de forma que se analice en conjunto si se requiere la incorporación de una segunda plaza de persona defensora en la oficina.

## iii. A la Defensa Pública de Pococí

* 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 Unidad de Modernización Institucional 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.
* En atención a los casos de Justicia Restaurativa se recomienda sean tramitados según lo establecido en la circular 8-2019 de la Jefatura de la Defensa Pública, donde se detalla que los asuntos se deben gestionar bajo una “co-defensa”. Es importante destacar que, la comunicación entre las plazas de persona defensora debe ser oportuna ya que en el momento que la causa se termine debe ser extraída del circulante de ambas plazas.

## iv. A la Dirección de Tecnología de Información

* Brindar el criterio técnico sobre la propuesta de otorgar los permisos a puestos de secretaria y/o auxiliar administrativo para que puedan adjuntar el formulario de “Registro de Visitas carcelarias” a los expedientes en el Sistema SSC, aun cuando no están asignados a su persona en calidad de interviniente, con el propósito de eliminar labores administrativas a las personas defensoras.

## v. A la Comisión de la Jurisdicción Penal

* Emitir criterio sobre la posibilidad de que a las oficinas del Ministerio Público se les habilite el acceso para poder crear apuntes en Agenda Cronos, de manera que puedan señalar diligencias a las oficinas de la Defensa Pública, para que el personal defensor bloquee agenda únicamente para funciones propias de la Defensora o Defensor Público; este criterio se encuentra respaldado por la Jefatura de la Defensa Pública mediante la minuta 381-PLA-MI-MNTA-2020.

## vi. A la Dirección de Tecnología de la Información

Valorar dentro de los requerimientos del nuevo sistema la solicitud planteada por la Defensa Pública para que resulte más funcional a su dinámica de trabajo la agenda cronos.

Valorar la posibilidad de habilitar la función al perfil de la persona de Apoyo Administrativo asignado por la Oficina (en este caso Puesto de Secretaria), para que pueda registrar en el Sistema de Seguimiento de Casos la visita carcelaria realizada por parte de la persona defensora correspondiente; y de estar manera poder “subir” en el mismo expediente el documento que pruebe la gestión realizada, con el fin de evitar el trámite administrativo para la persona defensora.

# Minutas y Presentaciones

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Consecutivo** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Minuta 1*** | 300-PLA-MNTA-2019: Implementación de herramientas diagnósticas a la Defensa Pública de Pococí (02 de diciembre de 2019) |  |
| ***Minuta 2*** | 40-PLA-MNTA-2020: Inicio de abordaje de la Defensa Pública de Pococí (17 de febrero de 2020) |  |
| ***Minuta 3*** | 87-PLA-MTA 2020: Resultados de abordaje a la coordinación del Ámbito Auxiliar de Justicia (16 de marzo de 2020) |  |
| ***Minuta 4*** | 381-PLA-MTA 2020: Presentación de resultados del abordaje de Pococí ante la Jefatura de la Defensa Pública |  |
| ***Minuta 5*** | 50-PLA-MTA- 2020: Presentación de resultados del abordaje de Limón ante la Jefatura de la Defensa Pública |  |
| ***Presentación 1*** | Explicación del proyecto “Mejora integral del proceso penal” y la metodología de abordaje |  |

# Anexos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anexos** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Anexo 1*** | Integración del Equipo de Mejora |  |
| ***Anexo 2*** | Memoria de cálculo: Atención de personas usuarias |  |
| ***Anexo 3*** | Informe de la Contraloría de Servicios de Pococí |  |
| ***Anexo 4*** | Mapa general del proceso penal de la Defensa Pública de Pococí |  |
| ***Anexo 5*** | Memoria de cálculo: Análisis estadístico de la Defensa Pública de Pococí |  |
| ***Anexo 6*** | Memoria de cálculo: Análisis de cargas de trabajo y estudio de tiempos y movimientos (análisis funciones, análisis cronos, visitas carcelarias) |  |
| ***Anexo 7*** | Memoria de cálculo: Capacidad actual del proceso penal |  |
| ***Anexo 8*** | Memoria de cálculo: Análisis y validación (pos-arqueo) del circulante de la oficina |  |
| ***Anexo 9*** | Memoria de cálculo: Listado de asuntos a terminar dentro del circulante |  |
| ***Anexo 10*** | Memoria de cálculo: Escenarios propuestos en el plan de trabajo |  |

# Apéndices

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apéndices** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Apéndice 1*** | Oficio JEFDP-811-2020.  Jefatura de Defensa Pública |  |
| ***Apéndice 2*** | Correo sobre “Actividad Procesal Defectuosa”. Lic. Alonso Quesada Brenes |  |
| ***Apéndice 3*** | Correo de validación del circulante. Lic. Rodolfo Brenes Blanco |  |
| ***Apéndice 4*** | Correo de validación del circulante. Plazas profesionales en el rol de bolsa |  |
| ***Apéndice 5*** | Oficio CJP050-2021 suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Sala de Casación Penal y de la Comisión de la Jurisdicción Penal |  |
| ***Apéndice 6*** | JEFDP-661-2021 suscrito por el M. Sc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública |  |

1. Oficio 950-PLA-2020 de la Dirección de Planificación, aprobado en sesión 66-2020 celebrada el 30 de junio de 2020, artículo LXVI. Se aprobó la prórroga de licencias con goce de salario y sustitución a partir del 1 de julio y hasta el 31 de julio de 2020, para algunos Tribunales Penales del país. [↑](#footnote-ref-2)