63-PLA-EV-2021

Ref. SICE: 1808-20

19 de enero 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 Evaluación, relacionado con el análisis de los esquemas de organización y reparto que se utilizará en el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí, con ocasión del “Impacto organizacional y presupuestario en el Poder Judicial a partir de la promulgación del Código Procesal de Familia”.

Mediante oficio 1762-PLA-EV-2020 del pasado 5 de nov del 2020, se puso en conocimiento el preliminar de este informe se puso en conocimiento del Lic. David Acuña Marín, Juez Coordinador del Juzgado bajo estudio, con copia a la Comisión de Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia y a la Dirección de Tecnología de la Información.

Se obtuvo respuesta por parte del Lic. David Acuña Marín, de Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí, a través del correo electrónico del 10 de noviembre (ver apéndice 5). El detalle de las observaciones se destaca en el apartado número 8.

Atentamente,

Máster Erick Antonio Mora Leiva, Jefe

Proceso Planeación y Evaluación

Copias:

• Comisión de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia

• Dirección de Tecnología de la Información

• Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí

• Archivo

lta

19 de enero de 2021

Máster

Erick Mora Leiva, Jefe

Proceso de Planeación y Evaluación

Estimado señor:

Por medio del oficio 1762-PLA-EV-2020 del pasado 5 de nov del 2020, se puso en conocimiento el preliminar de este documento al Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí, Comisión de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia y a la Dirección de Tecnología de la Información. Como respuesta se recibieron observaciones del Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí *(ver apéndice 5 Observaciones emitidas por el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí),* las cuales se consideraron en el oficio que se presenta en el apartado de Observaciones.

Se hace la observación que mediante informe 1634-PLA-EV-2020 la Dirección de Planificación recomendó que una vez que la mejora de reparto por tipo de procedimiento se encuentre finalizada se procederá a implementarla por parte de la Dirección de Tecnología de la Información, mientras tanto se realizará una distribución o reparto por clase de asunto.

Mediante los acuerdos del Consejo Superior en sesión Extraordinaria 45-20 (Presupuesto 2020), celebrada el 8 de mayo del 2020, artículo XIX y sesión Extraordinaria 48-20 del 14 de mayo de 2020, artículo XIII y por el acuerdo de Corte Plena en sesión 31-2020 del dos de junio del 2020, artículo I, se aprobó el informe 656-PLA-RH-MI- 2020 relacionado con el *“Impacto organizacional y presupuestario en el Poder Judicial a partir de la promulgación del Código Procesal de Familia.* Lo anterior se encuentra visible en el siguiente enlace*:* [*https://www.poder-judicial.go.cr/planificacion/index.php/component/phocadownload/file/6254-656-pla-rh-mi-2020-impacto-organizacional-y-presupuestario-en-el-poder-judicial-a-partir-de-la-promulgacion-del-codigo-procesal-de-familia-para-el-2020*](https://www.poder-judicial.go.cr/planificacion/index.php/component/phocadownload/file/6254-656-pla-rh-mi-2020-impacto-organizacional-y-presupuestario-en-el-poder-judicial-a-partir-de-la-promulgacion-del-codigo-procesal-de-familia-para-el-2020)*.*

En estos acuerdos se aprueban las acciones a realizar con el propósito de prepararse para la entrada en vigencia de la Ley 9747 “Código Procesal de Familia”, publicado en el alcance 19 de la Gaceta número 28 del 12 de febrero del 2020.

Adicionalmente, mediante acuerdo del Consejo Superior en sesión 19-2020 celebrada el 10 de marzo del 2020, artículo LI se conoció el detalle del informe de la Contraloría General de la República (CGR) número DFOE-PG-0098 (2683)-2020, relacionado con el informe DFOE-PG-IF-00002-2020 *“Informe de Auditoría Operativa sobre la gestión del Poder Judicial en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia de los juzgados de Familia y de Pensiones alimentarias*”(ver apéndice 1), que contiene una serie de recomendaciones vinculantes que deben ser cumplidas por la institución.

El equipo de la Dirección de Planificación estableció propuestas de cambios que enfrentarían los Juzgados que atienden materia de Familia y Pensiones Alimentarias; relacionados a modificaciones en las estructuras de trabajo, con el propósito de establecer una equidad de las cargas de trabajo, estructuras y estandarización, al considerarse la distribución del circulante en trámite (expedientes asignados en fechas anteriores) y estructurar el reparto de los casos nuevos. Se aclara que, en los casos en que se adquiere personal en los Despachos, se presentan los dos escenarios de tramitación, para el año 2020 y 2021 respectivamente.

Es importante destacar que estas propuestas de estructuras de trabajo y los repartos de expedientes se basan en el equilibrio de las cargas de trabajo de los despachos, como resultado del análisis realizado a cada uno de los Juzgados, lo cual se observa en el apartado “5. Justificación de los Cambios”.

Por lo anterior, se presentan a continuación el análisis de los esquemas de organización y reparto que se utilizará en el Juzgado Pensiones Alimentarias Sarapiquí, contemplando la nomenclatura de las ubicaciones que se deben crear en el Sistema de Escritorio Virtual, así como las particularidades de cada caso.

# Antecedentes

A continuación, se presentan los principales resultados de la revisión y análisis de los antecedentes del Despacho en estudio:

* En sesión del Consejo Superior 105-2015, del 1 de diciembre del 2015, artículo XXV, se conoce y se tiene por rendido el oficio 1847-2015 relacionado con “la situación que actualmente se presenta en el Juzgado Contravencional, Menor Cuantía y Tránsito; así como en el Juzgado Penal, ambos de la zona de Sarapiquí”.
* El Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 81-2019, artículo XI, celebrada el 17 de setiembre del 2019, en la que se conoció el oficio 1478-IJ-2019 remitido por parte de la licenciada Leslye Jiménez Soto, Secretaría del Tribunal de la Inspección Judicial, mismo relacionado con el acta de visita realizada al Juzgado de Pensiones de Sarapiquí, se acordó: *“…3.) El Departamento de Planificación tomará en cuenta lo indicado por el Juez Coordinador sobre la cantidad de circulante que se maneja y personal con el que cuenta esa oficina, aunado a la afluencia de público que asiste al despacho, dentro de las propuestas planteadas por parte del personal adscrito a ese Departamento, el cual actualmente se encuentra realizando el proceso de implantación…”*
* El Consejo Superior en sesión 92-19, celebrada el 22 de octubre de 2019, artículo LXI, en el que se conoció el oficio JEFDP-1183-2019, presentado por la máster Diana Montero Montero, Jefa interina de la Defensa Pública, relacionado con la solicitud de traslado de la plaza 55438 a la Defensa Pública de Sarapiquí, se acordó: *“Acoger la solicitud presentada por la máster Diana Montero Montero, Jefa interina de la Defensa Pública, en oficio N° JEFDP-1183- 2019, de 25 de octubre de 2019, en consecuencia: autorizar el traslado de la plaza vacante de Defensor Público en materia de Pensiones Alimentarias N° 55438, a la Defensa Pública de Sarapiquí, a fin de que las personas usuarias de la zona cuenten con una defensa técnica especializada en esa área. En razón de lo anterior, deberá la jefatura de la Defensa Pública, tomar las medidas necesarias, para no afectar el servicio que se brinda en San José…”*
* Informe preliminar corresponde al estudio realizado en el Juzgado de Pensiones de Sarapiquí, relacionado con el Proyecto de Rediseño de Procesos, con el fin de maximizar los recursos, equiparar las cargas de trabajo y satisfacer las diferentes necesidades del Circuito Judicial. Se encuentra actualmente en revisión por parte de la jefatura.

# Metodología

La información correspondiente a la estructura organizacional y de tramitación que se mantiene en el Juzgado Pensiones Alimentarias de Sarapiquí fue recolectada durante la presentación inicial en el despacho, producto del abordaje a raíz de la entrada en vigencia del Código Procesal de Familia y en atención de las recomendaciones del informe DFOE-PG-IF-00002-2020 *“Informe de Auditoría Operativa sobre la gestión del Poder Judicial en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia de los juzgados de Familia y de Pensiones alimentarias,* lo cual se documentó en la minuta 190-PLA-MI-MNTA-2020 (ver apéndice2).

Adicionalmente, se facilitó por parte del despacho la información relacionada a las funciones de cada uno de los miembros de la oficina, vía correo electrónico (ver apéndice 3).

# Estructura de trabajo actual

El Juzgado Pensiones Alimentarias de Sarapiquí cuenta con la siguiente estructura organizacional, según la consulta realizada en junio 2020:

* Una (1) persona Juzgadora
* Una (1) persona Coordinadora Judicial
* Tres (3) personas Técnicas Judiciales Tramitadoras
* Media (1/2) plaza persona Auxiliar de Servicios Generales[[1]](#footnote-2)

## Descripción de la estructura actual.

Se muestra en el siguiente cuadro la estructura organizacional actual del Despacho y la forma en la que se realiza actualmente el reparto de asuntos. En el que se observa que tres (3) personas Técnicas Judiciales se dedican al trámite de expedientes, la persona Coordinadora Judicial se dedica a las funciones propias del puesto, entre ellas, las gestiones de la caja del despacho.

Cuadro 1. Estructura actual de tramitación para el Juzgado Pensiones Alimentarias de Sarapiquí

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí** | | |
| **Ubicación** | **Reparto** | |
| Persona Juzgadora 1 | Persona Juzgadora 1 | Persona Técnica Judicial 1 |
| Persona Coordinadora Judicial  (Cajero) | Persona Técnica Judicial 2 |
| Persona Técnica Judicial 1 | Persona Técnica Judicial 3 |
| Persona Técnica Judicial 2 |  | |
| Persona Técnica Judicial 3 |
| Aux. Servicios Generales (plaza compartida con el Juzgado Contravencional) |
| ***Observaciones****:*   * *Todo el personal técnico judicial tramita todos los tipos de procesos de forma equitativa.* | | |
| * *Existe un rol en la atención de usuarios en el área de manifestación* | | |
| * *La Caja la tiene a cargo la persona Coordinadora Judicial* | | |

***Fuente: Subproceso de Modernización Institucional con base en la información suministrada por el Juzgado Pensiones Alimentarias de Sarapiquí***

## Descripción de la estructura teórica.

El Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí no cuenta a la fecha con estudios de rediseño o abordajes anteriores realizados por parte de la Dirección de Planificación, en los que se establezca una estructura de tramitación con base en estudios de funciones, información producto de muestreos de las actividades desempeñadas en la oficina y datos estadísticos sobre el comportamiento histórico del despacho, por lo que no existe estructura teórica técnicamente definida.

# Estructura de trabajo propuesta

Es necesario realizar ciertos ajustes en la estructura organizacional del Despacho, con el objetivo de equilibrar las cargas de trabajo.

En la siguiente figura se muestra la estructura de tramitación propuesta:

Cuadro 2. Estructura de tramitación propuesta para el Juzgado Pensiones Alimentarias de Sarapiquí

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí** | | |
| **Ubicación** | **Reparto** | |
| Persona Juzgadora 1 | Persona Juzgadora 1 | Persona Técnica Judicial 1 |
| Persona Coordinadora Judicial | Persona Técnica Judicial 2 |
| Persona Técnica Judicial 1 | Persona Técnica Judicial 3 |
| Persona Técnica Judicial 2 |  | |
| Persona Técnica Judicial 3 |
| Aux. Servicios Generales (plaza compartida con el Juzgado Contravencional) |
| ***Observaciones****:*   * *Todo el personal técnico judicial tramitará todos los tipos de procesos de forma equitativa.* | | |
| * *Rol en la atención de usuarios en el área de manifestación* | | |
| * *La Caja queda a cargo de la persona Coordinadora Judicial* | | |

***Fuente: Subproceso de Modernización Institucional con base en análisis de funciones del personal judicial e información estadística tomada del anuario judicial de la materia de Pensiones Alimentarias para el Juzgado Pensiones Alimentarias de Sarapiquí, durante el año 2019.***

Se mantiene la estructura de trabajo actual, en la cual el personal técnico judicial atiende la materia de Pensiones Alimentarias de forma equitativa, mediante la herramienta de reparto automático por clase de asunto. A su vez, deben realizar la atención de usuarios en el área de manifestación por medio de un rol diario entre el personal técnico judicial. La persona auxiliar de servicios generales, por ser una plaza compartida con el Juzgado Contravencional, solo permanece una audiencia en el sitio, quien debe realizar las funciones a fines a su puesto, por no contar con servicios de limpieza en la zona.

Se aclara que las estructuras de trabajo aprobadas por el Consejo Superior carecen de posibilidad de modificación sin previa valoración y aprobación de dicho órgano, por lo cual los despachos no pueden generar modificaciones permanentes a lo ya establecido; esto en línea con lo comunicado por la Secretaría General de la Corte mediante el aviso 2-2016 (ver apéndice 4), que indica:

"*El Consejo Superior del Poder Judicial en sesión No. 108-15 celebrada el 10 de diciembre de 2015, artículo XXI, dispuso reiterar el aviso N° 6-2012, que literalmente dice:*

*“El Consejo Superior, en sesión Nº 105-11, celebrada el 15 de diciembre de 2011, artículos LVII, acordó comunicarles que se deben respetar las políticas institucionales respecto a los despachos modelo, y los que hayan sido intervenidos en su organización y funcionamiento (aplicación de la oralidad, expediente electrónico, rediseño de procesos, acreditación de calidad del proceso GICA, entre otros), independientemente de los jueces o juezas que integren el despacho, y por ello cualquier cambio en la organización y modalidades de trabajo debe contar con el aval de este Consejo, y responder a esas políticas, sin que se encuentre a disposición del Consejo de Jueces o de los jueces coordinadores o tramitadores el cambio ya implantado”.* “.

Por otro lado, las modificaciones temporales en las estructuras de trabajo que podrá realizar el Despacho refieren a las diseñadas como planes remediales para atender situaciones específicas que se presenten, donde dicho plan responde a lo establecido en el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Despachos Abordados, lo que contempla la definición de una fecha de inicio y conclusión para el plan, así como las metas esperadas.

# Justificación de los cambios

Para el caso de la esta propuesta, se analizó la entrada de esta materia con base en los anuarios judiciales del 2019 y se determinó que, ingresan un promedio de 95 casos al mes, lo que corresponde un aproximado de un (1) por persona técnica judicial.

Adicionalmente, al revisar el circulante para el mes de septiembre 2020; y se determinó que existen 3170 expedientes (1057 expedientes por persona técnica judicial), de los cuales el 71% de los casos se encuentra en fase de Ejecución Pasiva.

Cuadro 3. Cantidad de asuntos entrados Juzgado Pensiones Alimentarias de Sarapiquí

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Total Entrados 2019** | **Por Mes** | **Por Día** |
| 1066 | 95 | 5 |
| **Promedio Mensual de Apremios Corporales ingresados** | **Promedio diario** | **Por Persona (3 Técnicos Judiciales)** |
| 395 | 19 | 6,3 |
| **Circulante a septiembre 2020** | **Por Persona (3 Técnicos Judiciales)** | |
| 3170 | 1057 | |

***Fuente: Subproceso de Modernización Institucional con base en información de SIGMA, información del anuario judicial para el año 2019 e información brindada por el Despacho.***

El cuadro anterior se ajusta según las observaciones recibidas por el despacho al preliminar de este oficio.

Siendo esta la situación actual del Despacho se determina que, se justifica el mantener la estructura de trabajo actual, ya que ingresa una carga promedio de trabajo de siete (7) casos por persona técnica judicial de forma diaria (considerando los apremios corporales), que bien pueden ser atendidos, aunque se tenga que atender al usuario en el área de manifestación.

# Beneficios de la modificación

* Estructura de carga de trabajo estandarizada en cada escritorio de las personas Técnicas Judiciales del despacho.
* Satisfacción de las personas servidoras al encontrarse en igualdad de condiciones en sus cargas de trabajo.
* Maximización del recurso humano ordinario que se mantiene en el juzgado.

# Comunicación al Consejo Superior

Una vez conocida la estructura de trabajo por parte del Despacho y recibidas sus observaciones, se realizará la valoración de estas y posteriormente, se comunicará al Consejo Superior, para su análisis y aprobación la propuesta ajustada de estructura de trabajo. Una vez, definido por Consejo Superior la aprobación de dicha estructura, se solicitará el reparto de asunto nuevos y cargas de trabajo bajo esa línea.

# Observaciones

El 5 de noviembre del 2020 se remite el oficio preliminar vía correo electrónico al Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí, quienes después de realizar la revisión respectiva emiten las siguientes observaciones:

Por parte de la Comisión de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia y de la Dirección de Tecnología de la Información, no se obtuvieron observaciones.

**Observaciones realizadas por el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí**

| **N°** | **Observaciones** | **Posición de la Dirección de Planificación** |
| --- | --- | --- |
| **Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí** | | |
| **1.** | *Consideramos que se debió tomar en cuenta dentro de los antecedentes, el acuerdo del Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión número 105-15 del primero de diciembre de dos mil quince artículo XXV, en el que se aprobó la especialización del Juzgado de Pensiones Alimentarias, y en donde la estructura original del despacho incluía una cuarta plaza de Técnica Judicial, la razón por la cual esa plaza no se encuentra actualmente dentro de la estructura de la oficina, es porque corresponde a una técnica supernumeraria, y al crearse la Administración Regional en Sarapiquí, esa oficina es la que dispone de dicho recurso. Pero originalmente fue pensada para dar contención y soporte al Juzgado de Pensiones Alimentarias.* | Se toma nota de la observación brindada por el Despacho y se incorpora en antecedente en el apartado *1. Antecedentes.*  La observación modifica el contenido del oficio en el apartado Antecedentes, sin embargo, no modifica el fondo. |
| **2.** | *Nos parece que, en cuanto a los antecedentes, definitivamente se debió dar énfasis en la recomendación esgrimida en el informe preliminar que se realizó a este despacho relacionado con el Proyecto de Rediseño de Procesos, que se encuentra en este momento en revisión por parte de la jefatura. En ese informe se recomienda el traslado de plazas al Juzgado de Pensiones y la recalificación de la plaza de servicios generales. Lo anterior porque se determinó que debido al circulante del despacho y a la afluencia de personas que se atienden es necesario reforzar el despacho con más plazas. Nótese que no se trata de plazas nuevas, sino de trasladar algunas ubicadas en otros despachos.* | Se toma nota de lo indicado por el Despacho.  Si bien se realiza esa serie de recomendaciones en el informe que actualmente se encuentra en revisión por parte de la jefatura, el informe definitivo aún no es conocido por el Consejo Superior, por lo que no se puede hacer referencia a lo indicado.  En este caso, el presente oficio, hace saber sobre la estructura de trabajo actual y como es su composición. Lo anterior, no riñe con las posibles modificaciones que se puedan dar en un futuro en la oficina estudiada.  La observación no modifica el contenido del oficio. |
| **3.** | *Nos preocupa que en el informe se indique en el punto 4. Estructura de trabajo propuesta que: “Es necesario realizar ciertos ajustes a la estructura organizacional del Despacho, con el objetivo de equilibrar las cargas de trabajo.” Pues realmente no se está ejecutando ningún ajuste, nótese que el cuadro 1. Estructura actual de tramitación para el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí, es exactamente igual al Cuadro 2. Estructura de tramitación propuesta para el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí. Es contradictorio que se asegure que se van a realizar ajustes cuando realmente no se va a aplicar ninguno.* | Se toma nota de la observación del Juzgado.  Al indicar que se deben realizar ciertos ajustes, en este caso se indica en líneas posteriores del apartado 4, que los asuntos nuevos se deben de conocer por el personal técnico judicial de forma equitativa, con la implementación del Reparto Automático de expedientes nuevos, el cual va a distribuir de forma equitativa por clase de asunto.  La observación no modifica el contenido del oficio. |
| **4.** | *Consideramos importante aclarar que, si bien este despacho utiliza la herramienta del Escritorio Virtual, a partir de setiembre de 2019, el reparto de expedientes no es automático, sino manual. Esto se debe a que, al implantarse el escritorio virtual, el reparto automático dio errores de operatividad, de hecho, a la plaza de técnica judicial 1, repartió ochenta asuntos más que a las otras plazas. A la fecha, pese haber hecho los reportes correspondientes, no se ha resuelto la inconsistencia, ni de la aplicación del reparto automático ni la compensación en los expedientes que se repartieron erróneamente. Reitero que el reparto de asuntos nuevos se hace de forma manual.* | Se toma nota de lo indicado por el Juzgado.  Ante esta situación es que se propone la activación del Reparto Automático en este Despacho.  Es importante mencionar, que, en caso de ser necesario, el mismo Despacho podría hacer la distribución de los expedientes que están pendientes de ajustar con la finalidad de que los mismo nos sufran retraso en el trámite.  La observación no modifica el contenido del oficio. |
| **5.** | *Ahora bien, explicaremos cómo es que funciona el rol de atención a la persona usuaria, pues este informe lo menciona de manera muy general, y creemos que es importante que se conozco la realidad del despacho: Son tres técnicas judiciales las encargadas de atender público. Para los efectos se establecieron tres funciones (estas funciones no están relacionadas con el número de plaza sino específicamente con la atención al público) Función 1: Se encarga de atender el teléfono prioritariamente, confeccionar las órdenes de apremio corporal personales (la persona usuaria solicita llevársela el mismo día) y parte de las que son para enviar (persona usuaria solicita sea enviada a su destino por el despacho), recibe contestaciones de demandas y recursos de revocatoria y apelación. Función 2: Se ubica en el mostrador para recibir a las personas usuarias que vienen a rendir manifestaciones, presentar escritos, consultar en el Sistema de Depósitos Judiciales, recibe las demandas nuevas y las escanea y crea el expediente, también realiza parte de las órdenes de apremio para enviar y contesta el teléfono en caso que la función 1 no pueda, siempre y cuando no esté atendiendo a alguien de manera personal. Función 3: Queda libre de la atención al público, el teléfono, y las órdenes de apremio que ingresen ese día. El objetivo es que tenga la oportunidad de tramitar, sin embargo muy frecuentemente debe confeccionar las órdenes de captura que le quedaron pendientes del día anterior. Con lo reseñado, queremos demostrar que la atención al público exige la presencia de al menos dos personas. Esta situación fue identificada por la inspectora judicial Leslye Jiménez Soto, de ahí la iniciativa de elevar al Departamento de Planificación la posibilidad de un estudio para el despacho.*  *Este rol de atención al público es diario, entonces: La que está de 1 al día siguiente está de 3 al día siguiente está de 2. La que está de 2 al día siguiente está de 1 al día siguiente está de 3. La que está de 3 al día siguiente está de 2 al día siguiente está de 1.  Veámoslo en una línea de semana: Lunes Función 1, Martes Función 3, Miércoles Función 2, Jueves Función 1, Viernes Función 3. Lo que quiere decir que la persona que inició la semana en Función 1, en esa semana puede tramitar dos días porque los tres restantes, debió atender público. Pero dependiendo en cual función inicie la semana solo podrá tramitar un día. Con esta explicación de la dinámica del despacho queremos aclarar que la atención al público consume la mayor parte de la fuerza laboral.* | Se toma nota de lo indicado por el Despacho.  Se aclara, que, para efecto del análisis, se toma la tarea de atender (tramitar) órdenes de apremio, ya sea de forma inmediata o no, como una función normal de trámite de las personas técnicas judiciales y no como una tarea de “atención al público”; punto que marca la diferencia entre lo expresado por la persona juzgadora coordinadora y el equipo de Planificación.  Ante lo explicado por el Juzgado, con el fin de equilibrar las cargas de trabajo, es necesario que cada persona técnica judicial se encargue de recibir y confeccionar las órdenes de apremio de los expedientes que tiene a su cargo; por lo que únicamente deben cumplir con el rol de atención de usuarios en el área de manifestación. Es decir, las dos personas técnicas judiciales que están tramitando en el momento que otra persona técnica judicial está en la manifestación, tramitarán las órdenes de apremio que le correspondan. Por lo tanto, lo indicado por esta Dirección no riñe con indicado por la persona juzgadora al respecto que ambos servicios, atender órdenes de apremio y atender la manifestación, se deban efectuar.  En el caso de la recepción de las “*recibe contestaciones de demandas y recursos de revocatoria y apelación*” se espera que esos documentos entren, ya sea, por Gestión en Línea, por la Recepción de Documentos (en caso de existir) o que sea entregados en la manifestación, en caso de que ninguna de las dos opciones anteriores se dé, por lo cual, se debe recibir e incorporar al sistema.  La observación no modifica el contenido del oficio. |
| **6.** | *Consideramos necesario que se tome en cuenta la cantidad de personas usuarias que se atienden diariamente en la oficina, pues para efectos de analizar una propuesta de estructura, es un factor que no se puede obviar, y mucho menos restarle importancia en el impacto que tiene para el funcionamiento de la oficia, por lo explicado en los párrafos anteriores. En nuestro juzgado durante el año dos mil diecinueve, atendimos de manera presencial a dieciocho mil quinientas cinco personas, para un promedio mensual de mil quinientas cuarenta y dos personas, lo que arroja un promedio diario de cincuenta y un personas, veinticinco personas por cada compañera al día (recordando que son dos personas las que atienden público mientras la tercera tramita). Aunque este número es mayor pues el promedio lo estamos sacando a treinta días, y se deben excluir sábados y domingos.* | Se toma nota del comentario realizado por el Juzgado.  En la matriz de Indicadores de Gestión se implementó el indicador en el que se contabiliza la cantidad de personas usuarias atendidas de forma mensual, por lo que va a ser un reflejo estadístico para las oficinas involucradas en el proceso del Modelo de Sostenibilidad, para una eventual toma de decisiones.  Sobre la cantidad de personas atendidas en el despacho, equivale a un promedio de 78 personas por día, cantidad que se asemeja a otros despachos (esto sacando cierres colectivos y tomando sólo días hábiles)  La observación no modifica el contenido del oficio. |
| **7.** | *En cuanto al circulante activo, desde el punto de vista real, el porcentaje de los procesos que se encuentran en fase de ejecución pasiva es menor al 71%, sin embargo, desde el punto de vista estadístico, no podemos argumentar nada a nuestro favor, debido a que las personas del despacho hemos restado trascendencia a la actualización de ese dato en cada expediente, pese a las constantes llamadas de atención a realizar dicha actualización. Para este mes debemos realizar un inventario en el marco de la vigencia del Código Procesal de Familia, requerimiento exigido al Poder Judicial por la Contraloría General de la República, consideramos que es una oportunidad para enmendar nuestra omisión y que a futuro se refleje coincidentemente la realidad del despacho con el dato estadístico.* | Se toma nota de lo manifestado por el Juzgado.  La observación no modifica el contenido del oficio. |
| **8.** | *Ahora con relación al punto 5. Justificación de los cambios. Específicamente en el cuadro 3. Nos gustaría que se aclarara qué contempla el total de casos entrados, solo para tener una idea concreta de la clasificación.* | En el punto 5, cuadro 3, con respecto a la entrada, se está considerando todos los casos nuevos ingresados durante el 2019, más los casos reentrados y testimonio de piezas.  En síntesis, es toda la carga de trabajo ingresada durante el 2019, con un total de 1066 casos, de los cuales 668 fueron nuevos, 397 reentrados y un (1) Testimonio de Piezas.  La observación no modifica el contenido del oficio. |
| **9.** | *Sin embargo, con relación a la información referente al Promedio Mensual de Apremios Corporales ingresados, consideramos que el dato no es correcto. Notamos que una de las fuentes son los Indicadores de Gestión, no obstante, a la fecha, este despacho no cuenta con Matriz de Indicadores de Gestión, más bien, recientemente, estamos realizando reuniones e intercambio de información con el señor Ing. Giovanni Gómez Cedeño, para construir dicha matriz. De hecho, parte de la información que don Giovanni requirió, fue la cantidad de apremios corporales ingresados en 2018, 2019 y 2020. Para dos mil diecinueve ingresaron cuatro mil setecientos cuarenta y seis solicitudes de órdenes de captura, lo que al mes significa un promedio de 395.5, es decir que diariamente ingresan 13,18. Ahora, estos trece punto dieciocho apremios corporales diarios, se reparten entre quienes ese día están en las funciones 1 y 2, como ya se dijo, no se reparte de manera equitativa, porque las solicitudes que son para enviar sí se reparten entre dos, pero las que son personales, las recibe solo la que está en función 2. Pero, apartándonos de la dinámica del despacho, haciendo el ejercicio que se platea en el informe de análisis, considerado una repartición diaria entre las tres personas técnicas judiciales, le correspondería a cada una diariamente 4.39 apremios corporales, y no 0.6 como lo afirma el informe. Evidentemente existe una diferencia considerable que se debe tomar en cuenta.* | Se toma nota de la información brindad por el Juzgado.  La información mostrada en el oficio fue extraída de sistema SIGAMA, sin embargo, lleva razón el Lic. Acuña Marín al indicar que el dicho sistema no toma la cantidad total de solicitudes de apremios corporales. Se toma la información brindada y se deduce que la cantidad que la cantidad de apremios diarios en promedio es de 19, lo que se traduce a 6,33 apremios por persona técnica judicial.  De acuerdo con lo anterior, el dato no modifica la estructura de trabajo propuesta, ya que no se justifica brindar un recurso para la atención de ordenes de apremio, de acuerdo con la línea de trabajo que propone la Dirección de Planificación.  La observación modifica el apartado 5. Justificación de los cambios. |
| **10.** | *Otro dato importante de destacar es que actualmente las solicitudes de apremios corporales ingresan todos los días independientemente si es feriado, sábado o domingo, y a la cualquier hora (mañana, tarde, noche o madrugada) pues el sistema de gestión en línea así lo permite, lo que al momento de abordar la tramitación deja en clara desventaja a la persona trabajadora judicial que labora cinco días a la semana ocho horas diarias. Es decir, existe un margen mayor de oportunidad para que ingresen las solicitudes de apremio corporal, que el margen de oportunidad con el que cuentan las personas técnicas judiciales para tramitarlas.* | Se toma nota de la mención del Juzgado, sin embargo, es importante destacar que esta Dirección no lo ve como una desventaja sino como una oportunidad para las personas usuarias.  La observación no modifica el contenido del oficio. |
| **11.** | *A partir de este dato se puede comprender porque la persona que está en función de 3 le queda para el día que podría tramitar, muchas órdenes de captura que debe confeccionar. También se puede apreciar que, en cuanto a la distribución de órdenes de apremio corporal, no es posible que sea equitativa, pues no se reparte una a cada una, sino como ya se explicó, se reparten en las que están en función 1 y 2 las de enviar y todas las personales a la función 2. Esto debido a la urgencia y prioridad que se debe dar al trámite de las órdenes de apremio corporal.* | Se toma nota de lo indicado por el Despacho.  La observación se contesta con la respuesta de la observación 5 de este apartado. |
| **12.** | *Hemos tratado de idear e implementar otras formas de trabajo, pero la estructura actual del despacho es una limitante, ya que otra forma implica desproporcionar las cargas de trabajo. Pues se tiene que considerar que además de los trámites que se deben hacer específicamente a los expedientes, existen otras funciones que no se miden a nivel estadístico pero que requieren abordaje e inversión de tiempo laboral, como lo es la actualización de tarjetas electrónicas en el Sistema de Depósitos Judiciales la depuración del Sistema de Obligados Alimentarios, lo que también se debe realizar diariamente. Esto lo deben hacer también las tres personas que ocupan las plazas de técnicas judiciales.* | Se toma nota de lo indicado por el Juzgado sobre las labores que realizan el equipo.  La observación no modifica el contenido del oficio. |
| **13.** | *Por todo lo anterior es que consideramos que no es adecuada la justificación que se realiza en este informe para mantener la estructura de trabajo actual, pues las cargas de trabajo que se consignan no son acordes con la realidad y se está utilizando una fuente, que en este momento no opera en el despacho, es decir los Indicadores de Gestión.* | Se toma nota de lo indicado por el Juzgado.  Como se indica en la respuesta de la observación 10, la fuente que se utilizó es el Sistema SIGMA, la cual es la fuente oficial de Poder Judicial para el movimiento estadístico de los Despachos Judiciales.  Se modifica la fuente del cuadro 3, donde se indicó la Matriz de Indicadores como tal, eliminado ese texto. |
| **14.** | *El despacho requiere de manera urgente al menos dos personas que se puedan destinar específicamente al área de atención al público, para permitir que las compañeras que actualmente realizan esa ardua labor puedan dedicarse al trámite de los procesos de manera exclusiva, tal y como ocurre en otros despachos especializados en materia de Pensiones Alimentarias, por lo que solicitamos se acoja la recomendación del informe relacionado con el Proyecto de Rediseño de Procesos, que se encuentra en este momento en revisión por parte de la jefatura, en donde se propone una nueva estructura del despacho a partir de las necesidades que esta oficia presenta.* | Se toma nota de la observación del Juzgado.  Es importante indicar que el análisis que se refleja en el presente oficio dista de un análisis de dotación de personal, se enfoca en lo que existe actualmente, y, además, no riñe con las posibles modificaciones que se puedan dar en un futuro a raíz del informe de Rediseño de Procesos que se encuentra en proceso.  La observación no modifica el contenido del oficio. |

# Recomendaciones

## Consejo Superior:

* 1. Aprobar el mantener la estructura de tramitación actual definida para el personal técnico judicial y persona juzgadora, detallada en el Cuadro 2. de la siguiente manera:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí** | | |
| **Ubicación** | **Reparto** | |
| Persona Juzgadora 1 | Juez 1 | Persona Técnica Judicial 1 |
| Persona Coordinadora Judicial | Persona Técnica Judicial 2 |
| Persona Técnica Judicial 1 | Persona Técnica Judicial 3 |
| Persona Técnica Judicial 2 |  | |
| Persona Técnica Judicial 3 |
| Aux. Servicios Generales (plaza compartida con el Juzgado Contravencional) |
| ***Observaciones****:*   * *Todo el personal técnico judicial tramitará todos los tipos de procesos de forma equitativa, incluidos sus respectivos apremios* | | |
| * *Rol en la atención de usuarios en el área de manifestación* | | |
| * *La Caja queda a cargo de la persona Coordinadora Judicial* | | |

## Juzgado Pensiones Alimentarias de Sarapiquí

* 1. Acatar la recomendación girada respecto con la distribución de trabajo indicada en el cuadro 2 de este informe del apartado 5.
  2. Realizar la distribución de asuntos del circulante para equiparar las cargas de trabajo, en función del escenario recomendado y emitir una certificación por parte de la Persona Juzgadora Coordinadora del Despacho donde garantice que la distribución se realizó conforme a lo solicitado. Dicha certificación deberá ser enviada a la Dirección de Planificación, para su posterior envío al Consejo Superior.

## Departamento de Tecnologías de Información

* 1. Programar la distribución de asuntos nuevos en el despacho, en función del escenario recomendado, capacitación y seguimiento a la implementación adecuada del reparto.
  2. Una vez que la mejora de reparto de asuntos nuevos por tipo de procedimiento se encuentre finalizada programar la distribución de asuntos nuevos por “tipo de procedimiento” en el despacho en materia de Pensiones Alimentarias, en función del escenario recomendado, según informe 1634-PLA-EV-2020

# Apéndice

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apéndice** | **Nombre** | **Documento** |
| 1 | Informe de la Contraloría General de la República (CGR) número DFOE-PG-0098 (2683)-2020, relacionado con el informe DFOE-PG-IF-00002-2020 *“Informe de Auditoría Operativa sobre la gestión del Poder Judicial en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia de los juzgados de Familia y de Pensiones alimentarias*” |  |
| 2 | Minuta 190-PLA-MI-MNTA-2020 |  |
| 3 | Funciones del personal del Juzgado Pensiones Alimentarias de Sarapiquí |  |
| 4 | Circular 02-2016 emitida por el Consejo Superior “Necesidad de Aval del Consejo Superior para realizar cambios a la modalidad de trabajo y organización ya realizadas” |  |
| 5 | Observaciones emitidas por el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Elaborado | Ing. Arnold Alvarado Ruiz, Profesional 2 a.i. |
| Revisado | Inga. Lucía Zeledón Quirós, Coordinadora 3 Subproceso de Modernización Jurisdiccional |
| Aprobado | Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe a.i. del Subproceso de Evaluación |
| Autorizado | MSc. Erick Antonio Mora Leiva, Jefe del Proceso de Planeación y Evaluación |

1. La plaza de Auxiliar de Servicios Generales se comparte con el Juzgado Contravencional y Tránsito de Sarapiquí. [↑](#footnote-ref-2)