68-PLA-EV-2021

Ref. SICE: 1773-20

19 de enero de 2021

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

Le remito el informe suscrito por el Máster 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 Contravencional del II.C.J de la Zona Sur, con ocasión del “Impacto organizacional y presupuestario en el Poder Judicial a partir de la promulgación del Código Procesal de Familia”.

Mediante oficio 1688-PLA-EV-2020 del pasado 30 de octubre, el preliminar de este informe se puso en conocimiento de la Licda. Marjorie Zacharry Wilson Rodríguez, Jueza Coordinadora 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 de la Licda. Wilson Rodríguez, a través del correo del 06 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 Contravencional del II.C.J Zona Sur
* Archivo

lta

19 de enero de 2021

Máster

Erick Mora Leiva, Jefe

Proceso Planeación y Evaluación

Estimado señor:

Por medio del oficio 1688-PLA-EV-2020 del pasado 30 de octubre del 2020, se puso en conocimiento el preliminar de este documento al Juzgado Contravencional del II.C.J Zona Sur, Comisión de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia y a la Dirección de Tecnología de la Información. Se recibieron únicamente observaciones por parte de la Licda. Marjorie Zacharry Wilson Rodríguez, jueza Coordinadora del Juzgado Contravencional II.C.J Zona Sur (*ver apéndice 5 Respuesta a oficio plan del Despacho),* las cuales, se consideraron en el presente oficio en el apartado 8. 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.

La Dirección de Tecnología de la Información mediante informes 2127-DTI-2020 y 2135-DTI-2020, señaló que en relación con la propuesta de implementar un reparto automático utilizando un algoritmo porcentual no es factible, por cuanto implicaría mejoras en los sistemas actuales y actualmente el tiempo disponible es muy limitado para completar este requerimiento de la Contraloría General de la República; por lo que se ajusta la estructura a un mecanismo de reparto tradicional.

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.

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 Contravencional de Corredores, 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:

* Informe 063-PLA-DO-2007 relacionado con la creación de una plaza de Juez 1, en forma ordinaria para ser compartida de dos meses de por medio entre el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito y el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Corredores, a partir del año 2006, aprobado por el Consejo Superior en Reunión 10 de Trabajo de Presupuesto 2006, celebrada el 12 de abril de 2005, artículo I.
* Informe 18-PLA-2007 relacionado con la plaza ordinaria de Juez 1 compartida por el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito y el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Corredores, aprobado por el Consejo Superior en la sesión 05-07 del 23 de enero del 2007, artículo XLVII.

# Metodología

La información correspondiente a la estructura organizacional y de tramitación que se mantiene en el Juzgado Contravencional del II.C.J Zona Sur (Corredores), 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 237-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 Contravencional del II.C.J Zona Sur (Corredores), actualmente atiende las materias Contravencional, Tránsito y Pensión Alimentaria; y cuenta con la siguiente estructura organizacional, según la consulta realizada en junio 2020:

* 1 persona Juzgadora
* 1 persona Coordinadora Judicial
* 5 personas Técnicas Judiciales Tramitadoras
* 1 persona Auxiliar de Servicios Generales
  1. 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 este caso se cuenta con una persona Juzgadora que atiende las 3 materias del despacho con 5 personas Técnicas Judiciales que se encargan de las labores de tramitación. Cabe mencionar que este despacho cuenta con una plaza de Juez 1, compartida con el Juzgado Contravencional de Golfito, esta plaza mantiene una rotación de 3 meses en el Juzgado Contravencional de II.C.J de la Zona Sur (Corredores) y 2 meses en el Juzgado Contravencional de Golfito. Además, la persona Auxiliar de Servicios Generales realiza el trámite de la materia Contravencional.

**Cuadro 1.** Estructura actual de tramitación para el Juzgado Contravencional del II.C.J Zona Sur Corredores

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Juzgado Contravencional del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur (Corredores)** | | |
| **Ubicaciones** | **Reparto** | |
| Jueza o Juez 1 | Jueza o Juez 1 | Técnica o Técnico Judicial 3 |
| Jueza o Juez 2 | Técnica o Técnico Judicial 4 |
| Coordinadora o Coordinador Judicial | Técnica o Técnico Judicial 5 |
| Técnica o Técnico Judicial 3 | Técnica o Técnico Judicial 6 |
| Técnica o Técnico Judicial 4 | Técnica o Técnico Judicial 8 |
| Técnica o Técnico Judicial 5 | Aux Servicios Generales (Contravenciones) |
| Técnica o Técnico Judicial 6 | Jueza o Juez 2 | Técnica o Técnico Judicial 3 |
| Técnica o Técnico Judicial 8 | Técnica o Técnico Judicial 4 |
| Aux Servicios Generales (Contravenciones) | Técnica o Técnico Judicial 5 |
|  | Técnica o Técnico Judicial 6 |
| Técnica o Técnico Judicial 8 |
| Aux Servicios Generales (Contravenciones) |
| ***Observaciones:*** |  |  |
| *•La persona Coordinadora Judicial realiza trámites administrativos.* | | |
| *•El despacho cuenta con un Juez compartido con el Juzgado Contravencional de Golfito, con la constante que se mantiene 3 meses en el despacho y dos meses en Golfito.* | | |
| *• La persona Auxiliar de Servicios Generales realiza labores de limpieza, control de Correo Interno, armado de expedientes nuevos y realiza trámite de la materia Contravencional.* | | |
| *• Las personas Técnicas Judiciales realizan el trámite de los asuntos por terminaciones* | | |
| *• Existe un rol de manifestación entre el personal técnico.* | | |

***Fuente:*** *Subproceso de Modernización Institucional con base en la información suministrada por el Juzgado Contravencional del II.C.J Zona Sur (Corredores).*

Es importante indicar que el despacho cuenta con un Juez compartido con el Juzgado Contravencional de Golfito, con la constante que se mantiene 3 meses en el despacho y dos meses en Golfito.

* 1. Descripción de la estructura teórica.

El Juzgado Contravencional del II Circuito Judicial Zona Sur (Corredores), 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

Como parte de la propuesta se plantea que la persona Auxiliar de Servicios Generales no colabore en la tramitación de la materia Contravencional, debido a que esta no es una función propia del cargo, según lo definido en el Manual Descriptivo de Clases de Puestos de la Dirección de Gestión Humana; sin embargo, se plantea la propuesta que está persona brinde colaboración en la manifestación en un 50%. en el entendido, que para la manifestación destinará una audiencia y la otra audiencia estará destinada a la atención propia de las funciones de su cargo.

Por otra parte, se asigna un Técnico Judicial para que labore con la atención de apremios que según los datos suministrados por el despacho son en promedio 14 por día y que durante la otra audiencia colabore con la manifestación.

De esta manera el despacho tendría 4 personas Técnicas Judiciales dedicadas un 100% a la tramitación de todas las materias con una distribución de un 25% de la entrada para cada uno. Por otra parte, se asigna el control de la caja del despacho a la persona Coordinadora Judicial.

La estructura presentada en este apartado difiere a la incluida en el informe preliminar mostrado mediante el oficio 1688-PLA-EV-2020, donde se contempla la distribución del trámite de las distintas materias de forma equitativa entre las personas técnicas judiciales, lo que genera equidad total en la distribución del trabajo, sin embargo, la persona Juzgadora Coordinadora manifiesta su inconformidad con la distribución planteada debido a que considera que el recurso del Juez de plaza compartida no se estaría aprovechando al máximo con la distribución propuesta por la Dirección de Planificación y que no existe equidad entre la carga de trabajo de las personas Juzgadoras, como hasta ahora se ha venido haciendo.

Se debe implementar un rol para cubrir la manifestación durante la audiencia donde la persona Auxiliar de Servicios Generales debe realizar la limpieza, cuando debe acompañar a la persona usuaria a sacar fotocopias o bien cuando la persona Técnica Judicial que cubre la manifestación de manera fija no esté presente. La persona encargada de cubrir esos momentos será la misma persona que durante el día le corresponde atender el rol de apoyo a la manifestación en los momentos de mayor afluencia de público. Es criterio del despacho considerar la audiencia para realizar la limpieza, con el inconveniente que si se realiza en la mañana la persona Auxiliar de Servicios Generales estará en la atención de manifestación por lo que se deberá cubrir durante el tiempo que tarde realizando la limpieza.

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

**Cuadro 2**. Estructura de tramitación propuesta para el Juzgado Contravencional del II.C.J Zona Sur (Corredores)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Juzgado Contravencional del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur (Corredores)** | | |
| **Ubicaciones** | **Reparto** | |
| Jueza o Juez 1 | Jueza o Juez 1 | Técnica o Técnico Judicial 3 |
| Jueza o Juez 2 | Técnica o Técnico Judicial 4 |
| Coordinadora o Coordinador Judicial (Caja) | Técnica o Técnico Judicial 5 |
| Técnica o Técnico Judicial 3 | Técnica o Técnico Judicial 6 |
| Técnica o Técnico Judicial 4 | Jueza o Juez 2 | Técnica o Técnico Judicial 3 |
| Técnica o Técnico Judicial 5 | Técnica o Técnico Judicial 4 |
| Técnica o Técnico Judicial 6 | Técnica o Técnico Judicial 5 |
| Técnica o Técnico Judicial 8 (Apremios y Manifestación) | Técnica o Técnico Judicial 6 |
| Aux Servicios Generales (Manifestación) |  | |
| ***Observaciones:*** | | |
| ***•La propuesta es realizar el reparto por clase de asunto, por lo que se eliminan las terminaciones.*** | | |
| *•Eliminar el trámite de la materia Contravencional al Auxiliar de Servicios General, en su lugar asume la manifestación al 50%, en este caso la primera audiencia o la que la persona Juzgadora Coordinadora considere* | | |
| *•Asignar un Técnico para la atención de los apremios en una audiencia y que durante la otra audiencia se dedique a la manifestación.* | | |
| *•Realizar una distribución equitativa para que los 4 Técnicos Judiciales de tramite laboren en la atención de todas las materias y que la caja del despacho se asigne a la persona Coordinadora Judicial.* | | |

***Fuente:*** *Subproceso de Modernización Institucional con base en análisis de funciones del personal judicial e información estadística tomada de los anuarios judiciales en las materias de pensión alimentaria, contravencional y tránsito para el Juzgado Contravencional del II.C.J Zona Sur (Corredores) durante el año 2019.*

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 esta propuesta fue necesario realizar un análisis de la entrada de asuntos por materia utilizando como fundamento los anuarios 2019.

Se determinó que la materia de Pensiones Alimentarias representa un 56% de los asuntos ingresados, mientras que la materia Contravencional representa un 27% y Tránsito un 18%.

Adicionalmente, al revisar el circulante para el mes de julio 2020 se determinó que en el despacho la materia de pensión alimentaria representa un 82% de los asuntos, la materia Contravencional un 10% y la materia de tránsito un 8%, según se muestra a continuación:

**Cuadro 3.** Cantidad de asuntos entrados y circulante a julio 2020 por materia del Juzgado Contravencional del II.C.J Zona Sur (Corredores)

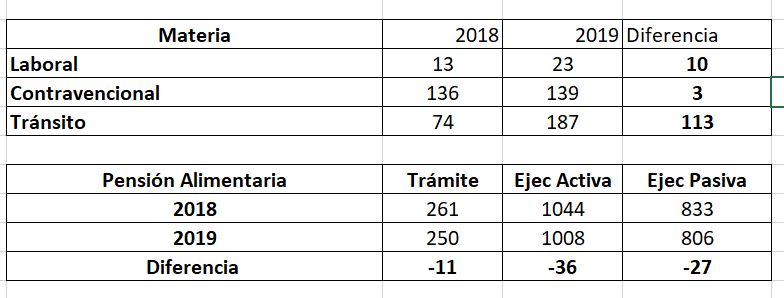
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Materia | Circulante a julio 2020 | Porcentaje | Entrada 2019 | Porcentaje |
| Pensión Alimentaria | 2007 | 82% | 1344 | 56% |
| Contravencional | 235 | 10% | 644 | 27% |
| Tránsito | 194 | 8% | 430 | 18% |
| Total | 2436 | 100% | 2418 | 100% |

***Fuente:*** *Subproceso de Modernización Institucional con base en información del circulante en trámite durante el mes de julio extraído de SIGMA e información de los anuarios judiciales por materia para el año 2019.*

En relación al cuadro anterior es importante mencionar que en la materia Contravencional para el 2019 ingresaron 644 asuntos. Según la propuesta planteada, la persona Auxiliar de Servicios Generales estaría dejando de realizar el trámite de esta materia que representa un 27% del total de la entrada, para un ingreso promedio diario de 3 asuntos. La propuesta va en línea, que la función de trámite no corresponde a la persona Auxiliar de Servicios Generales. Este promedio, deberá ser asumido por los 4 Técnicos Judiciales que estarán asignados a la tramitación de todas las materias, con el fin de establecer cargas equitativas y una correcta distribución de los asuntos, se estimó que, según los datos de la entrada, estos tendrán una distribución del 25% cada uno, lo que representa un total de 2.6 asuntos diarios.

Con el fin de que los 4 Técnicos Judiciales de tramite dediquen el 100% de sus funciones al trámite, se considera necesario destinar el quinto Técnico Judicial a la atención de los apremios en una audiencia y en la otra audiencia brindará colaboración en la manifestación. Lo anterior permitirá una atención prioritaria a los apremios corporales, en el entendido que los apremios si bien es cierto serán atendidos por una persona Técnica Judicial exclusivamente durante una audiencia, los que ingresen en la otra audiencia de igual manera se deben atender por las personas Técnicas judiciales del despacho mediante el criterio que considere la persona Juzgadora Coordinadora ya que es una atención primordial que se debe brindar a la persona usuaria.

Se realiza una evaluación de los resultados que la oficina ha alcanzado con su actual método de tramitación y se logra determinar que en laboral ha existido un incremento de un 77% de su circulante en contravenciones de un 2%, en tránsito de un 161% por lo cual esta Dirección no puede recomendar mantener el mismo modelo de tramitación actual. En Pensiones si se destaca una disminución de un 4% del circulante en trámite, de un 3% en la ejecución activa y de un 3% en la ejecución pasiva, tal como se aprecia a continuación:



# 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.
* Estandarización en el trámite de asuntos por parte de las personas Coordinadoras Judiciales en despachos homólogos.
* 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

A continuación, se atienden las observaciones realizadas por parte de la Licda. Marjorie Zacharry Wilson Rodríguez, Jueza Coordinadora del Juzgado Contravencional II.C.J Zona Sur y las consultas del personal Técnico del despacho.

| **Juzgado Contravencional II.C.J Zona Sur** | | |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Observaciones de la oficina** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| **Observaciones de la Licda. Marjorie Zacharry Wilson Rodríguez** | | |
| **8.1** | *PERSONAS JUZGADORAS:*  *Proponen que el juez que tiene rotación se dedique a tres audiencias diarias de conciliación y doce sentencias mensuales. ¿Qué pasaría con la Jueza 1? No existe ninguna manifestación al respecto y sólo se puede concluir que entonces, de conformidad con lo consultado a ustedes previamente, le correspondería a dicha Jueza asumir el resto del trabajo del Despacho. Es decir, la firma de 1.575 asuntos de trámite, las aprobaciones en el SDJ, las aprobaciones en el SOAP, la Coordinación, la realización de todas las audiencias de recepción de prueba, el dictado de todas las sentencias restantes, la firma de todos los apremios y levantamientos y todas las labores adicionales que se realizan en un Despacho Contravencional con regularidad.*  *La propuesta que ustedes están realizando, con todo el respeto, no resulta realista ni equitativa, la implementación de la misma sería una absoluta injusticia por cuanto no existe ninguna consideración real de la carga de trabajo del despacho y no se procura una distribución equitativa de labores.*  *La justicia y la equidad ni siquiera son consideradas como el criterio rector al establecer este plan, todo está orientado a generar números sin mayores complicaciones para la parte administrativa. Se me indica que se recarga TODÓ- I trabajo en la plaza de juez 1para poder generar estadísticas sin hacer cambios en los sistemas cuando el Juez 2 se va. Este no puede ser considerado como un criterio válido, si se tiene que cambiar el sistema se deberá cambiar, pero no puede dejarse de lado que se trata de dos puestos de la misma categoría en el mismo Despacho y que deberían asumir el 50% del trabajo.*  *Se observa que con la plaza de técnico judicial dedicado al trámite sí se procuró una distribución equitativa del trabajo de forma que la cuota de todos es la misma, (esto con base en la matriz de indicadores que nos fue compartida) no se entiende porque se considera que el Juez 1no merece*  *el mismo trato y garantizarle al menos una distribución equitativa de la carga judicial, siendo que ya asume la totalidad de la carga administrativa.*  *No se considera que la plaza de Juez 1tiene todo el recargo de la Coordinación del Despacho y que cada día la parte administrativa del Poder Judicial pide más y más informes, ahora no es sólo Presidencia, sino también la Comisión de Familia que tiene la práctica de pedir informes de un día para otro o incluso de la mañana para la tarde y sobre cosas que no se han llevado controles antes entonces se debe revisar la información del Despacho correspondiente a meses de trabajo. Si se presentara por parte de mi persona un plan de trabajo similar a los técnicos judiciales, en donde yo le recargo casi todo el trabajo a un técnico judicial, estoy segura de que ustedes me pedirían reformular dicho plan.*  *Les pido que realmente reflexionen al respecto y consideren que las personas que ejercemos las labores en este Despacho somos Seres Humanos y no se puede pretender que realicemos labores sobre humanas. Que el recargo de las funciones sobre únicamente una persona lo único que va a generar es que exista retraso en la tramitación y eventualmente mi afectación física y sicológica.*  *La propuesta que realizo es que se divida el trabajo como en justicia debe ser. Considerando que somos personas con la misma categoría laboral y que como hicieron con los técnicos, es su responsabilidad garantizar una carga laboral equitativa. Lo contrario no puede ser aceptado.*  *Les solicito que cuando el Juez 2 se encuentre en el Despacho se divida la totalidad del trabajo en un 50%, como siempre se ha realizado sin la existencia de ningún problema, que tanto el dictado de sentencias, aprobación de giros, aprobación de SOAP, así como todas las funciones judiciales que se asumen en el Despacho sean compartidas de forma que ambos jueces llevemos una misma carga laboral al menos considerando sólo la parte judicial.*  *No puedo dejar de señalar que la realización de audiencias de conciliación es una de las tareas más sencillas que puede enfrentar una persona juzgadora, jamás puede compararse con el dictado de una sentencia o la firma del proveído. Además, este Despacho ya cuenta con la colaboración de un Juez Conciliador y no requerimos de la programación de más audiencias de conciliación, por el contrario, se han tenido que solicitar la cancelación de fechas por no tener audiencias señaladas.*  *El plan que se nos presenta como provisional en la matriz de indicadores es más idóneo por cuanto presenta una carga de 34 sentencias dictadas para AMBOS jueces y la firma y asuntos propios del trámite compartida en un 50% entre ambas personas juzgadoras. Se solicita que se tenga este plan provisional como definitivo.*  *Ustedes tienen acceso a los datos del Juzgado Contravencional de Corredores y el Juzgado Contravencional de Golfito, pueden ver que la cantidad de trabajo que tenemos nosotros es mucho mayores que la carga que tiene golfito. Se les solicita por favor presenten como propuesta al Consejo Superior más bien la asignación de la plaza del Juez 2 de forma definitiva a este Despacho, es lo que resulta más equitativo y va en interés de las necesidades de los usuarios, esto generaría además que las estadísticas sean generadas sin la necesidad de que ustedes o informática deba estar cambiando y asignando jueces.*  *En este sentido la compañera Ginnette señala que en este Despacho debería haber dos jueces y no sólo uno ya que son SEIS técnicos para un solo juez, ya que el otro es compartido con el Juzgado Contravencional de Golfito por dos meses, que a regaña dientes nos prestan un súper numerario en algún momento porque están colaborando en otros Despachos que sí tienen varios jueces.*  *Estamos anuentes a presentar otras propuestas o valorar mejores soluciones siempre en la búsqueda de un mejor servicio para las personas usuarias y condiciones óptimas de trabajo para las personas colaboradoras.* | Se toma nota de lo indicado por la Licda. Marjorie Zacharry Wilson Rodríguez, Jueza Coordinadora del Juzgado Contravencional del II.C.J Zona Sur y se indica que la distribución que propuso esta Dirección de Planificación fue producto de una estimación de la carga de trabajo basado en datos de Juzgados Contravencionales, con el único fin de realizar distribuciones equitativas en su mayor posibilidad, producto de la implementación del reparto automático que es una medida que se debe implementar en todos los despachos que tramitan la materia de Familia y Pensiones Alimentarias. Sin embargo, al considerar la indicación de la persona Juzgadora Coordinadora donde manifiesta que no existe equidad en las labores, se propone que se mantenga la distribución actual en las personas juzgadoras, en el entendido que la Dirección de Tecnología de la Información deberá emitir una respuesta sobre lo que representa estar realizando ajustes al sistema de reparto automático, durante los meses en donde el Juez de la plaza compartida se encuentra en el despacho o se traslada al Juzgado Contravencional de Golfito. |
| **8.2** | *AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES:*  *En el caso específico de la compañera Auxiliar de Servicios Generales debe considerarse que ella realiza entre sus funciones el envío de correspondencia, la remisión de expedientes para otros Despachos entre ellos la Fiscalía, el Juzgado Penal y el Juzgado de Familia. Se encarga de remisión de expedientes a Bodega y de expedientes que vienen del Archivo. Además, atiende el tema de la limpieza diaria del Despacho el cual es grande y hasta el momento ha sido la persona encargada de acompañar al público a fotocopias.*  *En ese sentido la primera duda sería quién sería la persona encargada de ir a fotocopias y si se puede indicar la frecuencia con que se debe realizar ese trámite si es posible que quede establecida una hora para realizar ese trámite para poder comunicarlo al público.*  *Que ya sea se valore la carga de trabajo expresada por la técnica en la carta que se adjunta y se le deje más tiempo para sus labores adicionales o al menos se presente una propuesta que permita a la técnica pasar más tiempo dentro del Despacho, ya sea que se autorice para envío de expedientes a otros Despachos una vez cada quince días o medida similar que le permita estar en el Despacho más horas para poder atender las otras tareas.*  *Propongo que se pueda tener un video llamada directamente con la compañera auxiliar de servicios generales para valorar con ella posibles opciones. Existe mucha preocupación con este cambio por cuanto la plaza de servicios generales ya tiene muchas funciones, en este sentido se tiene el comentario de la técnica Villareal Salazar quien señala que por casi veinte años ocupó ese puesto y refiere toda la carga de trabajo que genera que incluso la labor de limpieza se realice en horas no laborales.*  *En cuanto a la atención al público la compañera Ledy propone que se tome en consideración que la cantidad de usuarios que se atienden en el Despacho diariamente es alta, que por eso se ha tenido que hacer roles para que sean dos personas al día (durante todo el día) las que se dediquen a la atención del público y que si fuere del caso más personal colabore y atienden denuncias, indagatorias y apremios entre otros. Solicita que se considere que la atención al público genera un desgaste no sólo físico sino emocional. Señala que no se toma en cuenta las condiciones médicas de*  *muchos compañeros que tienen dictámenes con recomendaciones a seguir.*  *La compañera Ginnette refiere la necesidad de que exista un rol y no se deje a una sola persona con toda la carga de la manifestación, solicitud y emisión de apremios, recibir documentación de las partes de los oficiales de tránsito y policías, que esto generaría que el público deba esperar mucho tiempo, que la cantidad de público no ha disminuido a pesar de la pandemia, refiere que en el Despacho se estuvo en teletrabajo pero se tuvo que solicitar regresar a un horario normal ya que para la mitad de personal no era posible atender todo el trabajo, entiéndase del día a día, del Despacho. No considera que el plan a implementar sea justo”.* | Se toma nota de lo indicado por la Licda. Wilson Rodríguez y se realizan las aclaraciones correspondientes de la siguiente manera:   * + 1. En la actualidad la persona Auxiliar de Servicios Generales realiza el trámite de la materia Contravencional y es recomendación de esta Dirección de Planificación eliminar dicha función a esta persona, debido a que la misma no es competencia del puesto de Auxiliar de Servicios Generales, según los perfiles competenciales de la Dirección de Gestión Humana es una labor que le corresponde a las personas Técnicas Judiciales, por lo cual, se recomienda distribuir dichos expedientes de manera equitativa entre las personas Técnicas Judiciales dedicadas a la tramitación.   Al realizar un análisis de la entrada del periodo 2019 es posible identificar que se tiene un ingreso diario de 2.73 asuntos en la materia Contravencional. En consulta vía Teams con la servidora Enid Ramírez Rojas quien se desempeña como Auxiliar de Servicios Generales en este despacho, indicó que en promedio dedica en el trámite de la materia Contravencional de 2 a 2.5 días por semana, los cuales realiza entre los martes, miércoles y jueves la segunda audiencia si es necesario, atendiendo en promedio de 18 a 25 expedientes por día, sin dejar de lado la atención de otras funciones del cargo. Además, indica que forma parte del rol para la atención de indagatorias y apremios, funciones que tampoco corresponden a un puesto de Auxiliar de Servicios Generales.   * + 1. La servidora Enid Ramírez menciona que las funciones de limpieza las debe realizar en las mañanas en muchos casos en tiempo no laboral para poder cumplir con las funciones asignadas; por lo que la recomendación es que queda a criterio de la persona Juzgadora Coordinadora la decisión de realizar esta labor en la primera o en la segunda audiencia según considere, en el entendido que si se realiza en la primera audiencia alguna de las personas Técnicas Judiciales deberán cubrir la manifestación durante el tiempo que se realice la limpieza del despacho.   En base a las recomendaciones mencionadas anteriormente la persona Auxiliar de Servicios Generales puede asumir la manifestación ya que en la actualidad tiene labores asignadas que no le corresponden y al eliminar dichas labores se podrá obtener un mayor espacio para atender las funciones recomendadas en este oficio, en el caso de que exista un alto incremento de personas usuarias en la manifestación tendrá el soporte de una persona técnica judicial según roles que se tengan en el despacho.  La observación del despacho no modifica el contenido del oficio.   * + 1. En cuanto al tema de quien debe acompañar a la persona usuaria a sacar fotocopias se hace la aclaración que en este caso es la persona Auxiliar de Servicios Generales quien debe realizar la función, en caso que se tenga que acompañar un usuario en la audiencia donde la persona Auxiliar de Servicios Generales está brindando atención en la manifestación, deberá ser asistida en la manifestación por una de las personas Técnicas Judiciales por medio de un rol diario, mientras la persona Auxiliar de Servicios Generales brinda la colaboración al usuario; una vez finalizada la asistencia al usuario se deberá reintegrar en la atención de la manifestación.   La observación del despacho no modifica el contenido del oficio.   * + 1. Por otra parte, se aclara que uno de los principios fundamentales para la institución es la atención de la persona usuaria por lo que no se puede limitar la atención al trámite de fotocopias en un horario determinado, el mismo se debe brindar durante la jornada laboral.   La observación del despacho no modifica el contenido del oficio.   * + 1. En relación a la propuesta del Juzgado de asignar el envío de expedientes cada 15 días por parte de la persona Auxiliar de Servicios Generales con el fin de tener mayor tiempo en el despacho para el desarrollo de otras labores, queda a criterio del mismo, definir los días o espacios destinados a cumplir con esta tarea en el entendido que el tiempo de entrega de los expedientes no vaya a tener una afectación directa al usuario. En Consulta con la Contralora de Servicios de Corredores la Licda. Yanory Olaya Delgado se indicó que este trámite no se puede realizar cada 15 días como lo propone el despacho debido a que se podría provocar una afectación directa a la persona usuaria, por lo cual la Dirección de Planificación no puede avalar esa sugerencia   La observación del despacho no modifica el contenido del oficio.   * + 1. En relación a la manifestación la propuesta de la Dirección de Planificación es mantener a la persona Auxiliar de Servicios Generales durante una audiencia y que la otra audiencia sea atendida por una persona Técnica Judicial que el despacho designará, según consideración de las competencias para la atención de la manifestación, en el entendido que esta persona se mantiene fija en la manifestación en una audiencia y en la otra audiencia brindará atención de los apremios, para lo cual, el despacho tendrá el criterio para decidir cuál audiencia destinará a la manifestación tanto a la persona Auxiliar de servicios Generales como a la persona Técnica Judicial. En consulta a la Contralora de Servicios de Corredores la Licda. Yanory Olaya Delgado, sobre la atención de personas usuarias se indicó que el despacho tiene gran afluencia de público, por lo que se propone apoyar la manifestación con un rol entre las personas Técnicas Judiciales de Trámite, en el entendido de que está colaboración es un apoyo para los momentos donde el ingreso de público aumenta, caso contrario, esta persona de apoyo continuará con sus funciones de trámite.   Según los datos suministrados por la Licda. Wilson Rodríguez durante el mes de noviembre del presente año se atendió de manera presencial 1033 personas y vía telefónica 510 consultas.   * + 1. Es de gran importancia aclarar que los roles establecidos para cubrir a la persona Auxiliar de Servicios Generales mientras realiza la manifestación, donde debe realizar la limpieza si le corresponde en la primera audiencia o en los casos donde se debe ausentar para sacar fotocopias, será la misma persona Técnica Judicial que durante ese día le corresponde colaborar con el rol, asumir la manifestación en dicho momento.   La observación del despacho no modifica el contenido del oficio.   * + 1. Por otra parte, se hace la aclaración de que el despacho en ningún momento manifestó ni adjuntó a esta Dirección de Planificación la existencia de dictámenes médicos o documentos del programa “*readecuaciones por riesgo y enfermedades del trabajo*”den la Dirección de Gestión Humana por lo que no fue considerado en este oficio. |
| **8.3** | *TÉCNICO JUDICIAL: ATENCIÓN AL PÚBLICO*  *Al respecto lo primero que requeriríamos es que se nos realice una aclaración por cuanto de la lectura del oficio remitido interpretamos que se trata de un técnico fijo, es decir que no va a existir rotación en esa función con los otros técnicos judiciales. Asimismo, que quede claro cómo se procedería en caso de que este funcionario se incapacite toda vez que no es un técnico de sala ni similar no estaríamos autorizados para nombramientos por un día, entonces requerimos que establezcan que sucedería en ese caso.*  *No queda claro, pero si ese es el caso requerimos que quede en el documento autorizado para la toma de manifestaciones de tipo simple mediante formularios que las personas usuarias llenen y la persona encargada de manifestación únicamente proceda a escanear, el flujo de público es sumamente alto, aunque existen opciones tecnológicas, esta es una zona en que hay gran cantidad de personas sin acceso a internet, existen zonas indígenas y en general una considerable brecha tecnológica si se compara con la capital, las personas han continuado asistiendo personalmente a requerir servicios y no podemos prever que eso cambie en el corto plazo. Se han remitido informes semanales a Planificación desde el inicio de la pandemia con el control del público atendido y no se ha notado ninguna disminución al respecto. El técnico de manifestación no podría tomar todas las manifestaciones simples y salir adelante con la cantidad de público y no se puede dejar público sin atender al finalizar el día de conformidad con disposiciones superiores al respecto.*  *Se deben recibir manifestaciones complejas, requieren lectura de derechos, acceso a prueba, entre otros, trámite que regularmente tarda al menos cuarenta y cinco minutos, evidentemente sería imposible para la persona que atiende el público dedicar una hora a una persona específica, además de que se generaría el descontento del usuario que va a requerir demasiado tiempo de su día para consultar un expediente o hacer un trámite pequeño.*  *Favor aclarar qué pasaría con los apremios durante la segunda audiencia de cada día, porque el técnico de apremios estaría tramitando, entonces sólo podemos entender que el apremio quedaría para ser generado al día siguiente, salvo que ustedes nos indiquen lo contrario."* | Se toma nota de lo indicado por la Licda. Marjorie Zacharry Wilson Rodríguez y se realizan las siguientes aclaraciones:   * + 1. En relación a la persona Técnica Judicial destinada a la atención de los apremios y la atención de la manifestación, efectivamente es una persona fija a estas funciones; queda a criterio del despacho escoger la persona con las competencias adecuadas para cumplir con estas funciones. La capacidad de atención de apremios para una persona Técnica Judicial especializada en esa función es de 25 apremios por día (según modelo institucional de Pensiones Alimentarias) y en este caso según el promedio que se obtuvo para el despacho le corresponde el trámite de 14 apremios diarios, cuota que se ajuste al tiempo definido para la tramitación de los mismos.   En el caso que esta persona presente una incapacidad, vacaciones, ascensos o permisos con y sin goce salarial, y no se pueda sustituir, se deberán cubrir sus funciones por medio de un rol entre las personas Técnicas Judiciales.  La observación del despacho no modifica el contenido del oficio, en el caso de que exista un apremio urgente que deba resolverse ese mismo día el despacho debe hacer el plan respectivo entre el recurso técnico para poder completar la gestión.   * + 1. En relación a la implementación de “formularios Simples”, es un tema de funcionalidad interna del despacho, por lo que se recomienda plantear la propuesta en las reuniones del Equipo de Mejora para que en conjunto con la Administración Regional y con el aporte de la Contraloría de Servicios puedan definir los lineamientos adecuados para implementar dicha funcionalidad en beneficio de la persona usuaria. Además, con la propuesta de la Dirección de Planificación se estaría contando con una persona en manifestación y el apoyo de una persona Técnica en los momentos que se requiera.   La observación del despacho no modifica el contenido del oficio.   * + 1. Con respecto a los apremios se aclara que serán atendidos por el Técnico a cargo durante una audiencia que la persona Juzgadora Coordinadora considere y en la otra audiencia, serán atendidos por las personas Técnicas Judiciales que realizan trámite, debido a que esta es una labor que se debe atender de inmediato y no bajo un horario establecido, sobre todo los urgentes que deben ser tramitados ese mismo día   La observación del despacho no modifica el contenido del oficio. |
| **8.4** | *Otros aspectos a valorar:*  *Posibilidad de mantener división del trabajo numérica para mayor facilidad en división del trabajo.*  *Que en caso de que se decida mantener la división de trabajo entre juez 1y 2 como se señala por ustedes, que el Juez que rota cuando está en el Despacho asuma las funciones de Juez 1(incluyendo Coordinación) y el juez fijo realice las funciones que se indican como de juez 2, por 2.5 meses cada vez de modo que se realice una distribución equitativa de la carga cuando se analiza desde la perspectiva de un año completo de labores.*  *Con todas estas observaciones lo que se pretende es garantizar el mejor funcionamiento del Despacho, así como las condiciones adecuadas para la realización de todas las funciones regulares en un ambiente laboral adecuado en donde impere la equidad”.* | Se toma nota de lo indicado por la Licda. Wilson Rodríguez, la respuesta a este punto se aclara en el apartado 8.1.1 de observaciones, en donde se establecieron funciones equitativas entre el personal juzgador |
| Observaciones Ginnette Cajina Solís Técnica Judicial 1 | | |
| **8.5** | *“Con todo el respeto que se merecen, considero que es están dejado de lado los derechos constitucionales de los empleados judiciales a interponernos las directrices tan bruscas*  *En este despacho hemos trabajado durante mucho tiempo bajo un rol donde todos los días diferente técnico (a) en compañía de sustitución de otro técnico (a) recibimos y atendemos usuarios, los otros compañeros tecnicos recibimos por medio de rol lo que son las demandas por contravención o en algún momento las demandadas de Pensión Alimentaria , Indagatorias ya sea de tránsito o contravención, tramitamos lo que tenemos para resolver de la semana, cada compañero dueño de su número de expediente hace las ordenes de apremio recibidas por el compañero que esta con la atención al usuario, como también los mismo tecnicos que no estamos con publico hacemos las ordenes de apremio que retiran las usuarias el mismo día, como también hacemos las órdenes de apremio de la compañera o compañero que ese día esta con público y a la fecha con este sistema no hemos tenido problemas.*  *Aparte que no es tan cansado como se ha venido trabajando. A que solo una persona se dedique solo atender público, recibir apremios y resolver apremios, recibir documentación de demandas, reportes de transitas o reportes de denuncias policiales, hacer constancias que piden los usuarios los cuales se entregan el mismo día dejaríamos al público esperando más tiempo para ser atendido y se nos llenaría el despacho con mucha gente. Considero que para una sola persona es muy difícil y bastante cansado, todo el día estar frente a la cantidad de usuarios que a pesar de que estamos en una pandemia no ha dejado de llegar a este despacho que se tuvo que solicitar por jefatura a los compañeros que estaban con Tele trabajo que regresáramos a laborar al horario normal, porque con solo dos tecnicos no damos abasto. En este despacho la cantidad de gente que llegan pasan de cien personas y el día de menos usuarios llega son sesenta personas. Por lo que considero Injusto lo que nos quieren implementa r.*  *En el caso de la Jueza, considero que en este despacho debiera a ver dos jueces , no solo uno ya que somos seis tecnicos para solo un Juez (a), ya que solo tenemos otro juez compartido con el Juzgado Contravencional de Golfito por dos meses y en ese tiempo la Jueza que esta le corresponde toda la responsabilidad firmar, dictar sentencias, hacer audiencias a regaña dientes le prestan un súper numerario en algún momento porque están colaborando en otro despacho donde hay varios jueces en ese despacho . Por lo que considero injusto lo que pretenden hacer con este despacho que en vez de buscarnos soluciones nos quieran implementar algo que considero injusto solo para una persona y para la compañera de Servicios Generales , cual debe llegar hacer la limpieza del despacho ya que no contamos con personal de limpieza , armar correspondencia, salir a sacar fotocopias etc., entre otras funciones que hace".* | Se toma nota de lo indicado por la servidora Cajina Solís y se indica que las respuestas a las consultas se aclaran con los apartados 8.1, 8.2 y 8.3 de observaciones, en donde existirán roles secundarios de soporte a la atención de público. |
|  | Observaciones Ledy Miranda Matarrita Técnica Judicial 1 | |
| **8.6** | *“Por este medio, doy mi humilde opinión en los cambios prontos a implementar y que, en mi punto de vista personal, no son convenientes de implementar en este despacho y que considero que, de una u otra forma, afectan grandemente a todo el personal. -*  *1.- Puesto de servicios generales: Si bien es cierto que la compañera tiene el recargo de trámite de expedientes. - Lo que no se está tomando en cuenta, que, al poner a la compañera en la atención al público, no se están tomando en cuenta las otras funciones que ella desempeña, como la limpieza, sacar copias, encargada de la bodega, porque aún nosotros tenemos expedientes físicos. Ahora bien, en el momento que ella este con el público, quien o quienes irán a sacar copias, dejar el correo, entrega de documentos a diferentes despachos, ir a bodega a traer expedientes que se ocupan para el trámite y que en su momento se sacaron abandonados. -*  *2.- Ahora bien, en cuanto a la atención al público, no se está tomando en cuenta la cantidad de usuarios que llegan a este despacho, no podemos toman en cuenta lo de la pandemia, que por esta situación no está llegando el público que normalmente llega al despacho. Pero en un día, y sin toman en cuenta los tiempos pico, donde llega más gente de lo común. Por ejemplo, diciembre, enero, febrero y marzo inclusive.*  *En los meses donde no hay mayor demanda de trámites, por lo general, se atienden más de cien personas diarias o hasta doscientas personas o más, que para una sola persona es incontrolable poder atender a tal cantidad de usuarias, que, por la queja constante en la Contraloría, por parte del despacho se tomó el acuerdo de hacer roles para que sean dos personas por día para la atención de usuarios y si fuera el caso que todo el personal colabore. Y que los que estás en sus puestos de trabajo vayan atendiendo los usuarios, que llegan a interponer, denuncias e indagatorias en materia de Contravenciones, demandas y contestaciones, procesos de rebajo o aumento al igual que en la demanda principal las contestaciones en estos, así como los apremios, esto en materia de Pensiones, e indagatoria en materia de Tránsito. Que esto para una sola persona, jamás lo podría realizar ella sola, si, estando todos y atendiendo todos a la vez, y aun así no se da abasto por más esfuerzo sobre humano que hagamos, no se da abasto, ahora imagine una sola persona en esto o que tenga que estar resolviendo apremios para llevar y otros que son para enviar, que las usuarias pretenden que en menos de diez minutos se pueda realizar dicho trámite, ya que ellas no saben el teje y maneje de los sistemas y los errores que estos a veces no funcionan. Ahora bien, en los meses done hay más afluencia de usuarios. Una sola persona, no podría para poder atender, máxime que se pretende que esa persona, aparte de atender usuarios, y atender todo lo que ellos soliciten. -*  *3.- Nosotros como equipo hemos implementado técnica interna para poder salir avante con nuestro trabajo y que sea equitativo y no se atrase mucho al usuario sino lo normal y que los sistemas no los permitan, además por la cantidad de usuarios que llegan, para que a una misma persona no sea tan tedioso estar en una misma actividad, que le lleve a un desgaste, físico, emocional.*  *4.- Tengo entendido también que la compañera de Servicios Generales, debe sacar copias, cuando son solicitadas de la Inspección, Contraloría, Fiscalía y otros despachos con carácter urgente, quien lo va hacer. -*  *5.- Ahora bien, se supone que va a ver otra persona que atiende en la tarde, para"*  *"que la compañera de Servicios Generales, pueda realizar sus labores, no se está tomando en cuenta, que ya para esa hora la compañera de Servicios Generales, no tendría tiempo para poder realizar las labores de limpieza, hacer el corro e ir a dejar y distribuir los documentos a diferentes oficinas. Volviendo al tema de la persona que estaría a cargo de la atención al usuario en horas de la tarde, esta estaría en las mismas condiciones que la compañera de servicios generales, no va a tener apoyo, porque los demás estarán ocupados en sus tareas cotidianas, al igual no tendría tiempo ni para atender, ni mucho menos poder realizar las ordenes que se llevan, las indagatorias, contestaciones y todo lo que conlleve con la atención al público. No se están tomando en cuenta los meses pico, donde hay mucha afluencia de usuarios.*  *6.- Otro punto importante, es que no se están tomando en cuenta las condiciones médicas de algunos de nosotros, que contamos con Dictámenes Médicos, que por la misma cotidianidad del trabajo nos hemos enfermado y en los Dictámenes se dan las recomendaciones. -*  *Nota: aclaro que no es que no esté en disposición de acatar cambios, siempre y cuando esto no afecten mis funciones, salud, física, emocional y mental, así como el buen desempeño del despacho y poder trabajar en un lugar agradable, en equipo y ambiente laboral sano. -"* | Se toma nota de lo indicado por la servidora Miranda Matarrita y se indica que las respuestas a las consultas se aclaran en el apartado 8.2 y 8.3 de observaciones, en donde existirán roles secundarios de soporte a la atención de público y apremios. |
|  | Observaciones de Mirlen Villarreal Salazar | |
| **8.7** | *“Por medio de la presente presento mi disconformidad acerca del informe de fecha 30 de octubre de 2020, por los siguientes motivos:*  *1) Durante casi 20 años fue la Auxiliar de Servicios Generales de este Juzgado y durante ese tiempo y todavía a la fecha la labor de limpieza fue realizada en horas no laborales.*  *2) Sin saber quién es la persona que atenderá el público en la tarde me parece que dicho cambio de funciones sería muy grande para un técnico, esto se debe a la gran cantidad de usuarios que se recibe por día- como ejemplo el día de ayer se atendieron 80 usuarios- además no se tomó en cuenta la recepción de denuncias- indagatorias- demandas, entre otras gestiones.*  *3) Además, si la compañera de Servicios Generales atenderá el público- quién sacará copias, sacará los expedientes de bodega- alistará el correo- realizará la limpieza- irá a dejar documentación a otros despachos, entre otras funciones que realiza la compañera.*  *4) Por último este cambio de labores traerá una gran cantidad de perjuicios como técnicos por cuanto habrá una recarga de funciones para los demás compañeros en los cuales me incluyo.* | Se toma nota de lo indicado por la servidora Villarreal Salazar y se indica que las respuestas a las consultas se aclaran en el apartado 8.2 y 8.3 de observaciones, con roles secundarios de atención al público y apremios |
|  | Observaciones de Enid Ramírez Rojas | |
| **8.8** | *“Con respecto al documento enviado de parte del departamento de planificación (estructura de trabajo propuesta), es de suma importancia para mi persona hacer de su conocimiento que considero no se tomaron en cuenta algunas funciones en mi puesto, así como en el plan de trabajo o estructura actual del despacho, entre los puntos menciono los siguientes:*  *1. Que mi persona atienda público en la audiencia de la mañana, y que para la audiencia de la tarde realice las funciones propias del cargo, siendo esta las siguientes, alisto de la correspondencia, mismo que duro de una audiencia a dos alistando el mismo, entrega del mismo en el edifico principal, ya que estamos en un edificio externo al principal, entrega de documentos en los demás despachos, (fiscalía, familia, oficina de comunicaciones judiciales, Organismo de Investigación Judicial), cuando no es posible entregarlo el mismo día, debo ir al día siguiente .*  *2. No se valoró que me corresponde hacer la limpieza (el despacho es bastante grande), actualmente yo ingreso un tiempo antes de mi jornada laboral para poder realizar la limpieza antes de que el cubículo de atención al público se llene ya que en este despacho el circulante de usuarios es grande y a las siete la mañana en punto ya se apersonan usuarios.*  *3. Se valore o tomen en consideración que dentro de mis funciones también esta el ir a la bodega tanto a acomodar expedientes como a sacar los expedientes físicos solicitados por los usuarios para las diferentes gestiones, actualmente soy la encargada de ir con los usuarios a la fotocopiadora, cuando de algún despacho, Inspección Judicial, Contraloría General solicitan copias certificadas de un expediente debo sacar los copias del mismo y pasarlas al coordinador , en ocasiones ir de forma inmediata a dejarlas al despacho que las solicitaron o en su lugar alistar las mismas y coordinar para el envío por correo*  *certificado.*  *4. Los expedientes que se deben enviar al Archivo judicial también son parte de mis funciones, esto es un trámite que demora bastante tiempo ya que se debe consultar en el sistema para saber a qué departamento van y así mismo proceder a separar por año y consecutivo de expediente, por ultimo remitir un oficio y enviar por correo certificado.*  *Ahora bien, con la experiencia que tengo en las funciones de la plaza considero que el tiempo sugerido para hacer las demás funciones, tal y como se indica en el punto, "4. estructura de trabajo propuesta”, el tiempo es insuficiente para realizar el resto de labores, ya que me parece que no se valoraron muchos aspectos de los que mencione antes”.* | Se toma nota de lo indicado por la servidora Ramírez Rojas y se indica que las respuestas a las consultas se aclaran en el apartado 8.2 y 8.3 de observaciones, donde deben existir roles secundarios de atención a la persona usuaria. |
|  | Observaciones de Yanory Olaya Delgado Contralora de Servicios | |
| **8.9** | *"Con relación al comunicado recibido el lunes 2 de noviembre, agradezco el habernos tomado en consideración, definitivamente es de relevancia para las funciones que desempeñamos respetuosamente remito mis inquietudes en cuanto al punto 4-Estructuro de trabajo propuesta.*  *l. Considero importante que el puesto de Auxiliar de Servicios Generales se ajuste a la atención de sus labores según el Manual Descriptivo de Clases de Puestos de la Dirección de Gestión Humana, sí que incluya en trámite de procesos contravencionales, de manera que se maximice la eficiencia en sus labores.*  *2. Sobre la propuesta para que esa misma plaza brinde colaboración en la manifestación en un 50%. en el entendido, que para la manifestación destinará la primera audiencia y la segunda audiencia estará destinada a la atención propia de las funciones de su cargo. En este caso surge la preocupación de la modalidad propuesta \_ puesto que es un rol de atención permanente que podría incidir en la afectación de la prestación del servicio en las labores asignadas, es decir, si el tiempo con que contaría para realizar todas sus funciones sería suficiente para no atrasar al personal técnico que depende de ello para avanzar con sus funciones.*  *3. En cuanto al puesto de la persona juzgadora compartida sobre la cantidad de audiencias de conciliación y las 12 sentencias mensuales considero importante conocer la valoración de la Administración Regional según en comparación con otros puestos homólogos y la cantidad de audiencias y procesos por mes.*  *4. Sobre la atención de apremios por una persona técnica en la primera audiencia y en la segunda audiencia colaboración en la atención de la manifestación, queda la duda si el trámite de apremio sólo se brindará en esa media audiencia, debiendo la persona usuaria regresar en otro momento a retirar el documento si así lo desea, puesto que nuestra zona cuenta con mucha población en condición de vulnerabilidad, personas de escasos recursos económicos, personas indígenas, adultas mayores, y las distancias de desplazamiento de sus hogares a los Tribunales muchas veces les exige varias horas de traslado, sumado a la inversión económica doble, afectación que incidiría en el acceso a los servicios. Sí considero que se debe mantener la entrega de órdenes de apremio constante sin que se solicite a la persona regresar otro día. La sugerencia sería que, si la propuesta va orientada para que la persona técnica asignada cubra sólo una audiencia, que para la siguiente audiencia se delegue el trámite en cada persona técnica a cargo del expediente y que el documento se entregue el mismo día; además que se continué promocionando de manera más intensa el uso del usuario y contraseña de GL.*  *5. Un tema que no se considera en este informe está relacionado con la atención*  *telefónica, considerando que es un medio de acceso prioritario por su facilidad ante la pandemia COVID, además que el Poder Judicial ha promocionado su uso para que se evite acudir al juzgado. Hemos recibido una cantidad importante de inconformidades al respecto y es necesario conocer bajo la óptica del Departamento de Planificación la propuesta para este servicio esencial, y si existe un indicador para ello., puesto que el informe refiere que el personal técnico se avocaría 100% de sus funciones de trámite.*  *Agradezco conocer la solicitud final que se estarían planteando al Departamento de Planificación por cuanto es un tema relevante para nuestras labores. Si se promoviera alguna reunión estoy interesada en nuestra participación”.* | Se toma nota de lo indicado por la Contralora de Servicios la Licenciada Yanory Olaya Delgado y se indica que las inquietudes manifestadas al despacho se aclaran con los puntos 8.1, 8.2 y 8.3 de este apartado de observaciones, con roles secundarios de atención a la persona usuaria y de apremios  En relación al tema de las llamadas telefónicas se aclara que no es objeto de estudio en dicho informe ya que el mismo es para definir estructura organizacional del despacho, sin embargo, se conoce de antemano que la atención telefónica se debe brindar en todo momento por el personal del despacho para dar un buen servicio de la atención a la persona usuaria. |
|  |  |  |

# Recomendaciones

1. Consejo Superior:9.1 Aprobar la propuesta expuesta en el apartado 4 de este oficio que contempla:
   * 1. Aprobar mantener la estructura actual para las personas juzgadoras del despacho.
     2. Aprobar que la distribución de los asuntos se realice de manera equitativa entre las 4 personas Técnicas Judiciales propuestas, para que una quinta persona Técnica Judicial se dedique a la atención de los apremios y que brinde colaboración en una audiencia al área de manifestación, entre ellos deben existir roles secundarios de colaboración para mantener la efectiva respuesta a la persona usuaria de atención en la manifestación y entrega de apremios
     3. Aprobar que la persona Auxiliar de Servicios Generales no realice trámite de la materia Contravencional, en su lugar esta dedicará una audiencia a la atención de la manifestación y en la otra audiencia realizará funciones propias de su cargo.
     4. Aprobar la implementación del reparto automático para que la distribución de la entrada se realice por Clase de Asunto, dejando atrás el método del reparto por terminaciones.
     5. Aprobar la asignación del manejo de la caja a la persona Coordinadora Judicial.

Lo anterior se detalla en la siguiente estructura propuesta:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Juzgado Contravencional del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur (Corredores)** | | |
| **Ubicaciones** | **Reparto** | |
| Jueza o Juez 1 | Jueza o Juez 1 | Técnica o Técnico Judicial 3 |
| Jueza o Juez 2 | Técnica o Técnico Judicial 4 |
| Coordinadora o Coordinador Judicial (Caja) | Técnica o Técnico Judicial 5 |
| Técnica o Técnico Judicial 3 | Técnica o Técnico Judicial 6 |
| Técnica o Técnico Judicial 4 | Jueza o Juez 2 | Técnica o Técnico Judicial 3 |
| Técnica o Técnico Judicial 5 | Técnica o Técnico Judicial 4 |
| Técnica o Técnico Judicial 6 | Técnica o Técnico Judicial 5 |
| Técnica o Técnico Judicial 8 (Apremios y Manifestación) | Técnica o Técnico Judicial 6 |
| Aux Servicios Generales (Manifestación) |  | |
| ***Observaciones:*** | | |
| ***•La propuesta es realizar el reparto por clase de asunto, por lo que se eliminan las terminaciones.*** | | |
| *•Eliminar el trámite de la materia Contravencional al Auxiliar de Servicios General, en su lugar asume la manifestación al 50%, en este caso la primera audiencia o la que la persona Juzgadora Coordinadora considere* | | |
| *•Asignar un Técnico para la atención de los apremios en una y que durante la otra audiencia se dedique a la manifestación, en el momento en que se encuentre en la manifestación los apremios serán tramitador por el personal técnico tramitador.* | | |
| *•Realizar una distribución equitativa para que los 4 Técnicos Judiciales de tramite laboren en la atención de todas las materias y que la caja del despacho se asigne a la persona Coordinadora Judicial.* | | |

***Fuente:*** *Subproceso de Modernización Institucional con base en análisis de funciones del personal judicial e información estadística tomada de los anuarios judiciales en las materias de pensión alimentaria, contravencional y tránsito para el Juzgado Contravencional del II.C.J Zona Sur (Corredores) durante el año 2019.*

Juzgado Contravencional del II.C.J de la Zona Sur (Corredores)

9.2 Acatar las siguientes recomendaciones:

* La persona Auxiliar de Servicios Generales no realizará funciones de trámite de la materia Contravencional, en su lugar atenderá el 50% la manifestación, además de sus otras funciones.
* El trámite de los asuntos se realizará entre cuatro personas Técnicas Judiciales de manera equitativa y que una quinta persona brindará colaboración en la atención de los apremios y la manifestación.
* La persona Coordinadora Judicial asuma el manejo de la caja del despacho.
  1. 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 por clase de asuntos en el despacho, en función del escenario recomendado, capacitar y brindar seguimiento para garantizar el correcto funcionamiento 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 Familia, en función del escenario recomendado, según informe 1634-PLA-EV-2020.
  3. Emitir criterio sobre lo que representa estar realizando ajustes al sistema de reparto automático cada vez que la persona Juzgadora de la plaza compartida se encuentra en el despacho o bien cuando se traslada al Juzgado Contravencional de Golfito.

# 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 237-PLA-MI-MNTA-2020 |  |
| 3 | Funciones del personal del Juzgado Contravencional II.C.J Zona Sur (Corredores) |  |
| 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 de la Licda. Marjorie Zacharry Wilson Rodríguez, Jueza Coordinadora del Juzgado Contravencional II.C.J Zona Sur |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Elaborado | Lic. Esteban Ramírez Arce, Profesional 2 a.i. |
| Revisado | Inga. Lucía Zeledón Quirós, Coordinadora 3 Subproceso de Modernización Institucional |
| Aprobado | Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe a.i del Subproceso de Evaluación |
| Autorizado | MSc. Erick Mora Leiva, Jefe del Proceso de Planeación y Evaluación |