1503-PLA-MI(NPL)-2024

Ref. 21-2024

18 de noviembre de 2024

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

En atención al oficio de la Secretaría General de la Corte 11629-2023 de fecha 20 de diciembre de 2023, donde transcribe el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión 99-2023 celebrada el 28 de noviembre de 2023, artículo XXXVII, le remito el informe suscrito por la Máster Yesenia Salazar Guzmán, Jefa a.i. del Subproceso de Modernización No Penal, relacionado con la asignación de recurso humano para la atención de la recepción de las instalaciones del anexo E *“Torre Judicial”* del Primer Circuito Judicial de San José.

Mediante el consecutivo 770-PLA-MI(NPL)-2024 de fecha 26 de junio de 2024, fue comunicada una versión preliminar de una propuesta de asignación del recurso humano asociado a los puestos 42973 y 54022 ambos de *“Auxiliar de Servicios Generales 2”*del Tribunal Primero de Apelación Civil de San José y del Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José respectivamente. En atención a este oficio en consulta se recibió respuesta por parte del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional mediante oficio 265-CACMFJ-JEF-2024 de fecha 27 de junio de 2024 y de la Dirección Ejecutiva mediante oficio 2274-DE-2024 de fecha 1 de julio de 2024. En vista de las observaciones recibidas al preliminar 770-PLA-MI(NPL)-2024, mediante informe consecutivo 1149-PLA-MI(NPL)-2024 de fecha 1 de noviembre de 2024, se comunica una nueva versión preliminar de la propuesta de asignación de recurso humano de los puestos de *“Auxiliar de Servicios Generales 2”* destacados actualmente en la recepción del edificio *“Torre Judicial”*, se destaca que la versión preliminar de este documento fue puesta en consulta mediante correo electrónico de fecha 1 de noviembre de 2024.

Atentamente,

Máster Allan Pow Hing Cordero

Director de Planificación

Copias:

* Dirección de Gestión Humana
* Departamento de Servicios Generales
* Administración Regional del Primer Circuito Judicial de San José
* Tribunal Primer de Apelación Civil de San José
* Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José
* Comisión de la Jurisdicción Civil
* Archivo

Msp

18 de noviembre de 2024

Máster

Allan Pow Hing Cordero

Director de Planificación

Estimado señor:

La Secretaría General de la Corte mediante oficio 11629-2024 de fecha 20 de diciembre de 2023, comunica el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión 99-2023 celebrada el 28 de noviembre de 2023, artículo XXXVIII, con relación a la asignación de recurso humano para la atención de la recepción de las instalaciones del anexo E *“Torre Judicial”* del Primer Circuito Judicial de San José, que menciona:

*“Se acordó: 1.) Tener por rendido el oficio de la Dirección de Planificación N° 1283-PLA-MI(NPL)-2023, relacionado con la asignación de recurso humano para la atención de la recepción de las instalaciones del anexo E “Torre Judicial” del Primer Circuito Judicial de San José. 2.) Se aprueban las recomendaciones dirigidas a este Consejo Superior, por consiguiente: a) Por un periodo mínimo de 15 (quince) días hábiles la aplicación de un formulario por medio de la plataforma Microsoft Forms para la recopilación de datos asociadas a las labores diarias de los puestos de auxiliar de servicios generales 2 (puesto No. 42973 y 54022), a fin de que una vez se haya completado el periodo para la recopilación de los datos la Dirección de Planificación cuente con al menos 10 (diez) días hábiles para la elaboración de un informe de análisis de cargas de trabajo, lo anterior, dado que con la información recibida no es posible realizar el análisis técnico solicitado.[…]”.*

Así mismo, mediante oficio 7928-2023 de fecha 1 de septiembre de 2023, la Secretaría General de la Corte, comunica el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión 61-2023, celebrada el 25 de julio de 2023, artículo XI, que menciona:

*“Se acordó: Tener por conocido el oficio N° 2188-DE-2023 del 17 de julio del 2023, suscrito por la máster Ana Eugenia Romero Jenkins, Directora Ejecutiva y acoger la solicitud que realiza, en consecuencia: 1.) Deberá la Dirección de Planificación realizar un seguimiento al estudio Nº 1434-PLAN-MI-2021 a efecto de corroborar la necesidad del traslado definitivo de las plazas 42973 y 54022 a la Administración Regional de Primer y Tercer Circuito Judicial de San José, para que continúen atendiendo las labores que da cuenta esa Administración. 2.) En tanto el estudio solicitado se desarrolla, las citadas plazas se mantendrán en la Administración Regional del Primer y Tercer Circuito Judicial de San José, en el entendido que el Tribunal Primero de Apelación Civil de San José, y Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José, no se están viendo afectados ya que mantienen los servicios privados de limpieza que fueron contratadas con oportunidad para suplir las labores realizadas por las personas trabajadoras que fueron trasladados. Se declara acuerdo firme.”.*

Mediante el consecutivo 770-PLA-MI(NPL)-2024 de fecha 26 de junio de 2024, fue comunicada una versión preliminar de una propuesta de asignación del recurso humano asociado a los puestos 42973 y 54022 ambos de *“Auxiliar de Servicios Generales 2”*del Tribunal Primero de Apelación Civil de San José y del Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José respectivamente. En atención a este oficio en consulta se recibió respuesta por parte del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional mediante oficio 265-CACMFJ-JEF-2024 de fecha 27 de junio de 2024 y de la Dirección Ejecutiva mediante oficio 2274-DE-2024 de fecha 1 de julio de 2024. En vista de las observaciones recibidas al preliminar 770-PLA-MI(NPL)-2024, mediante informe consecutivo 1149-PLA-MI(NPL)-2024 de fecha 1 de noviembre de 2024, se comunica una nueva versión preliminar de la propuesta de asignación de recurso humano de los puestos de *“Auxiliar de Servicios Generales 2”* destacados actualmente en la recepción del edificio *“Torre Judicial”*, se destaca que la versión preliminar de este documento fue puesta en consulta mediante correo electrónico de fecha 1 de noviembre de 2024 a las siguientes oficinas:

* Dirección de Gestión Humana
* Departamento de Servicios Generales
* Administración Regional del Primer Circuito Judicial de San José
* Tribunal Primer de Apelación Civil de San José
* Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José
* Comisión de la Jurisdicción Civil

Ante la consulta y una vez vencido el plazo concedido para la remisión de observaciones al contenido del documento preliminar, se recibió respuesta por parte de la Dirección Ejecutiva mediante oficio 3967-DE-2024 de fecha 8 de noviembre de 2024.

Al respecto, me permito hacer de su conocimiento información recopilada por el Lic. Olger Gustavo Quesada Abarca, Profesional a.i. del Subproceso de Modernización No Penal de la Dirección de Planificación, respecto a propuesta de asignación del recurso humano destacado de manera temporal en la recepción de las instalaciones del Anexo E *“Torre Judicial”* del Primer Circuito Judicial de San José.

# 1. Resumen Ejecutivo

El presente informe se centra en el análisis de la asignación definitiva de los dos puestos de *“Auxiliar de Servicios Generales 2”,* destacados en la recepción del edificio Anexo E, denominado *“Torre Judicial”* a la Administración del I Circuito Judicial de San José. Estos puestos provienen del Tribunal Primero de Apelación Civil de San José y del Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José, de conformidad con el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión 02-2022, celebrada el 6 de enero de 2022, artículo XXV.

Para la realización del presente estudio se aplicó un muestreo al personal destacado en la recepción de la “Torre Judicial”, con el objetivo de determinar el tiempo promedio invertido en el desarrollo de las diferentes tareas, así como la demanda del servicio por parte de los usuarios internos y externos en cuanto a los accesos para el uso de los ascensores hacia las diversas oficinas ubicadas en estas instalaciones. También se consideran las labores ejecutadas por el personal de la Administración del I Circuito Judicial de San José destacado en este edificio.

Entre los hallazgos y conclusiones, se determina que la labor realizada por las personas destacadas en la recepción de la “Torre Judicial” no puede ser asumida por una única persona, ya que la entrega de accesos a las personas usuarias demanda el 100% de su atención *(esta labor como las asociadas a las salas es asumida por rol entre las dos personas que se encuentren destacadas en estos puestos)*. Esta persona no puede asumir las funciones de la otra funcionaria, quien se encarga de las diligencias relacionada con la entrega y recepción de las diferentes salas de este edificio, entre otras funciones que requieren desplazamiento a otras ubicaciones dentro del inmueble.

Se hacen las respectivas conclusiones y recomendaciones en cuanto a la asignación de los dos puestos de *“Auxiliar de Servicios Generales 2”,* con el objetivo de garantizar un servicio público de calidad a las personas usuarias.

# 2. Antecedentes

* Informe 1434-PLA-MI(NPL)-2021 de fecha 17 de diciembre de 2021 de la Dirección Planificación, conocido y aprobado por el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión 2-2022, celebrada el 6 de enero de 2022, artículo XXV, relacionado con *“Estudio de análisis de posibilidades de asignación recurso humano para atención de la recepción de la Torre Judicial, Anexo “E”, I Circuito Judicial de San José”.*
* Oficio No. 2188-DE-2023 de fecha 17 de junio de 2023 de la Dirección Ejecutiva, conocido por el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión 61-2023, celebrada el 25 de julio de 2023, artículo XI, relacionado con *“Solicitud de estudio a la Dirección de Planificación que se dispuso mediante acuerdo tomado por el Consejo Superior en sesión 2-2022 celebrada el 6 de enero de 2022, artículo XXV, pertinente al análisis de las cargas de trabajo de las plazas de Auxiliar de Servicios Generales que colaboran en la atención del servicio público que se ha brindado en la Torre Judicial.*
* Oficio 1283-PLA-MI(NPL)-2023 de fecha 14 de noviembre de 2023 de la Dirección de Planificación, conocido y aprobado por el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión 99-2023, celebrada el 28 de noviembre de 2023, artículo XXXVII, relaciona con *“Asignación de recurso humano para la atención de la recepción de las instalaciones del anexo E “Torre Judicial” del Primer Circuito Judicial de San José”.*

# 3. Aspectos relevantes

## 3.1 Puestos relacionados con el presente informe

En la siguiente tabla se detalla la condición actual de los puestos de *“Auxiliar de Servicios Generales 2”* destacados de forma temporal en la recepción del edificio Anexo E *“Torre Judicial”* mediante acuerdo del Consejo Superior del Poder Judicial en sesión 2-2022, celebrada el 6 de enero de 2022, artículo XXV.

Tabla 1

**Detalle de puestos *“Auxiliar de Servicios Generales 2”* destacados Temporalmente en la recepción del edificio Anexo E *“Torre Judicial”***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Despacho** | **No. Puesto** | **Descripción**  **del puesto** | **Condición** | |
| Tribunal Primero de Apelación Civil de San José | 42973 | Auxiliar de Servicios Generales 2 | | Vacante |
| Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José | 54022 |

***Fuente:*** *elaboración propia Subproceso de Modernización No Penal, de conformidad con el reporte de la relación de puestos del 29 de agosto de 2024 de la Dirección de Gestión Humana*

De conformidad con los dispuesto por el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión 99-2023, celebrada el 28 de noviembre de 2023, artículo XXXVII, se mantiene en suspenso el acto de nombramiento en propiedad de las plazas detalladas en la tabla anterior a la espera del informe de la Dirección de Planificación solicitado en la sesión 61-2023, celebrada el 25 de julio de 2023, artículo XL.

## 3.2 Infraestructura del edificio Anexo E *“Torre Judicial”*

Las instalaciones del edificio Anexo E, denominado *“Torre Judicial”,* cuentan con un total de 16 *(dieciséis)* niveles, incluidos dos niveles de sótano. En la siguiente tabla se detalla la distribución de los espacios en cada nivel, con la ubicación correspondiente de las oficinas judiciales y los diferentes tipos de salas u otros.

Tabla 2

**Distribución de espacios, instalaciones Edificio Anexo E “Torre Judicial”**

| **Descripción** | **Cantidad Descripción** | **Cantidad**  **Personal**  **Judicial** | **Nivel** |
| --- | --- | --- | --- |
| Bodega Juzgado Primero Civil de San José | 1 | - | Sótano 2 |
| Administración I y III Circuito Judicial de San José | 1 | 5[[1]](#footnote-1) | Piso 1 |
| Oficina Recepción de Documentos | 1 | 4 |
| Información Salas de Juicio, Recepción | 1 | - |
| Bodega, Estantes Juzgado Segundo Civil de San José | 1 | - |
| Bodega, Estantes Tribunal Primero Colegiado Primera Instancia Civil de San José | 1 | - |
| Bodega, Estantes Juzgado Tercero Civil de San José | 1 | - |
| Sala Reuniones | 6 | - | Piso 2, 3 4, 5, 7 y 8 |
| Sala Colegiada | 7 | - | Piso 2, 3, 4 y 5 |
| Sala Unipersonal | 30 | - |
| Cuarto de Deliberación | 7 | - |
| Sala Testigos | 6 | - |
| Sección Especializada de Asistencia Social - Defensa Pública Laboral y Unidad Disciplinaria de la Defensa Pública | 1 | 34 | Piso 6 |
| Centro Impresión | 9 | - | Piso 7, 8 , 9, 10, 11, 12, 13 y 14 |
| Juzgado de Seguridad Social | 1 | 24 | Piso 7 |
| Unidad Médico Legal | 1 | 4 |
| Oficina Rectora de Justicia Restaurativa | 1 | 8 |
| Juzgado de Trabajo de San José *(Sección Primera)[[2]](#footnote-2)* | 1 | 54 | Piso 8 |
| Jugado de Ejecución de Trabajo de San José | 1 | 11 |
| Juzgado Concursal | 1 | 9 |
| Tribunal de Apelación de Trabajo de San José | 1 | 13 | Piso 9 |
| Juzgado de Trabajo de San José *(Sección Segunda)* | 1 | - |
| Juzgado Primero Civil de San Jose | 1 | 19 | Piso 10 |
| Juzgado Primero Especializado de Cobro de San José | 1 | 40 |
| Juzgado Segundo Civil de San José | 1 | 18 | Piso 11 |
| Juzgado Segundo Especializado de Cobro de San José | 1 | 41 |
| Juzgado Tereco Civil de San José | 1 | 18 | Piso 12 |
| Juzgado Tercero Especializado de Cobro de San Jose | 1 | 38 |
| Tribunal Primero Colegiado Primera Instancia Civil de San José | 1 | 25 | Piso 13 |
| Tribunal Segundo Colegiado Primera Instancia Civil de San José | 1 | 19 |
| Cuarto Lactancia | 1 | - | Piso 14 |
| Tribunal Primero de Apelación Civil de San José | 1 | 10 |
| Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José | 1 | 13 |
| Área Cafetería | 1 | - |
| Total | 92 | 407 |  |

***Fuente:*** *elaboración propia Subproceso de Modernización No Penal, de conformidad con la información suministrada por la Administración del I y III Circuito Judicial de San José*

El edificio Anexo E, denominado *“Torre Judicial”*, alberga en sus instalaciones un total de 56 salas, incluidas salas de reuniones, salas colegiadas, salas unipersonales, salas de deliberación y salas de testigos, distribuidas en los niveles 2, 3, 4, 5, 7 y 8. Todas estas salas están a cargo de la Administración del I y III Circuito de San José. Además, se cuenta con 8 centros de impresión que se encuentran ubicados entre los niveles 7 y 14. En estas instalaciones se encuentran un total de 18 *(sin considerar las asociadas a la Administración del I y III Circuito Judicial de San José),* distribuidas entre los niveles 6 y 14, de las cuales un 61% corresponden a la Jurisdicción Civil.

El cuanto a la cantidad de personal judicial de la Administración del I y III Circuito Judicial de San José destacado en las instalaciones de la *“Torre Judicial”,* este representa un 1,23% del total del personal ubicado en dichas instalaciones.

En el anexo 1 de este documento se adjunta un detalle de la distribución de los espacios en los diferentes niveles, así como en el anexo 2 un detalle de la cantidad de personal judicial ubicado en estas instalaciones.

## 3.3 Estadística entrega de accesos a personas usuarias

En la recepción de las instalaciones del edificio Anexo E *“Torre Judicial”* del Primer Circuito Judicial de San José, la gestión de entrega y acceso es una de las responsabilidades más críticas, ya que de la ejecución de esta labor depende el acceso de las personas usuarias al uso del ascensor para dirigirse a los diferentes despachos judiciales ubicados en el inmueble, para realizar sus diligencias en los procesos judiciales.

Por cada entrega de acceso, la persona que gestiona el permiso debe ingresar en el sistema el número de identificación de la persona solicitante, en caso de personas físicas el sistema obtiene los datos del sistema del Registro Civil, en el caso de personas extranjeras se debe ingresar todos los datos requeridos para esa persona, en lo que respecta al número de teléfono del o la solicitante se debe digitar cada vez que solicite un acceso aun cuando ya se haya gestionado anteriormente otros accesos al edificio, esto por cuanto es un dato que no se guarda en la base de datos del sistema. Con el fin de determinar la demanda de este servicio por las personas usuarias, en la siguiente tabla se detalla información estadística de la cantidad de accesos gestionados para el periodo que comprende de marzo 2023 a enero 2024, la información de la cantidad de accesos fue suministrada por el Departamento de Seguridad por medio de los reportes en el sistema SISE *(Sistema de Ingreso de Edificios).*

Tabla 3

**Estadística asociada a la entrega de accesos a personas usuarias en la recepción del edificio “Torre Judicial”, periodo de marzo 2023 a enero 2024**

| Periodo | Cantidad  Días Hábiles | Cantidad de Accesos Periodo | | | Cantidad de Accesos Promedio Día | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mañana | Tarde | Total | Mañana | Tarde | Total |
| Mar-23 | 23 | 4 197 | 2 805 | 7 002 | 182 | 122 | 304 |
| Abr-23 | 14 | 2 662 | 1 815 | 4 477 | 190 | 130 | 320 |
| May-23 | 22 | 4 002 | 2 581 | 6 583 | 182 | 117 | 299 |
| Jun-23 | 22 | 3 970 | 2 482 | 6 452 | 180 | 113 | 293 |
| Jul-23 | 20 | 3 496 | 2 328 | 5 824 | 175 | 116 | 291 |
| Ago-23 | 21 | 3 774 | 2 390 | 6 164 | 180 | 114 | 294 |
| Sep-23 | 20 | 3 568 | 2 168 | 5 736 | 178 | 108 | 286 |
| Oct-23 | 22 | 3 791 | 2 441 | 6 232 | 172 | 111 | 283 |
| Nov-23 | 22 | 3 800 | 2 535 | 6 335 | 173 | 115 | 288 |
| Dic-23 | 14 | 2 348 | 1 601 | 3 949 | 168 | 114 | 282 |
| Ene-24 | 18 | 3 318 | 2 385 | 5 703 | 184 | 133 | 317 |
| Total | | 38 926 | 25 531 | 64 457 | 1 964 | 1 293 | 3 257 |
| Promedio | | 3 539 | 2 321 | 5 860 | 179 | 118 | 296 |

***Fuente:*** *elaboración propia Subproceso de Modernización No Penal, de conformidad con la información suministrada por el Departamento de Seguridad, reportes del sistema SISE (Sistema de Ingreso de Edificios)*

De conformidad con los datos expuestos en la tabla 2 del presente informe, en promedio por día se entregan alrededor de 296 *(doscientos noventa y seis)* accesos a las personas usuarias*,* del promedio de estos accesos brindados por día el 60% se brindan en la audiencia de la mañana y el restante 40% en la audiencia de la tarde, este comportamiento en la cantidad de accesos por audiencia tiene relación con la cantidad de minutos hábiles que corresponden a cada una *(mañana 270 minutos, tarde 210 minutos)*.

Con relación a la entrega de accesos en la recepción de las instalaciones Torre Judicial, en la siguiente tabla se detalla la información obtenida en cuanto a la frecuencia *(cantidad de minutos)*  en los que en promedio transcurre entre la entrega de cada acceso.

Tabla 4

**Frecuencia entrega de accesos a personas usuarias en la recepción del edificio**

**“Torre Judicial”, periodo de marzo 2023 a enero 2024**

| Periodo | Cantidad de Accesos Promedio Día | | | Frecuencia Minutos Entrega de Accesos | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mañana | Tarde | Total | Mañana | Tarde | Total |
| Mar-23 | 182 | 122 | 304 | 1,5 | 1,7 | 1,6 |
| Abr-23 | 190 | 130 | 320 | 1,4 | 1,6 | 1,5 |
| May-23 | 182 | 117 | 299 | 1,5 | 1,8 | 1,6 |
| Jun-23 | 180 | 113 | 293 | 1,5 | 1,9 | 1,6 |
| Jul-23 | 175 | 116 | 291 | 1,5 | 1,8 | 1,6 |
| Ago-23 | 180 | 114 | 294 | 1,5 | 1,8 | 1,6 |
| Sep-23 | 178 | 108 | 286 | 1,5 | 1,9 | 1,7 |
| Oct-23 | 172 | 111 | 283 | 1,6 | 1,9 | 1,7 |
| Nov-23 | 173 | 115 | 288 | 1,6 | 1,8 | 1,7 |
| Dic-23 | 168 | 114 | 282 | 1,6 | 1,8 | 1,7 |
| Ene-24 | 184 | 133 | 317 | 1,5 | 1,6 | 1,5 |
| Total | 1 964 | 1 293 | 3 257 | 16,7 | 19,7 | 17,9 |
| Promedio | 179 | 118 | 296 | 1,5 | 1,8 | 1,6 |

***Fuente:*** *elaboración propia Subproceso de Modernización No Penal, de conformidad con la información suministrada por el Departamento de Seguridad, reportes del sistema SISE (Sistema de Ingreso de Edificios)*

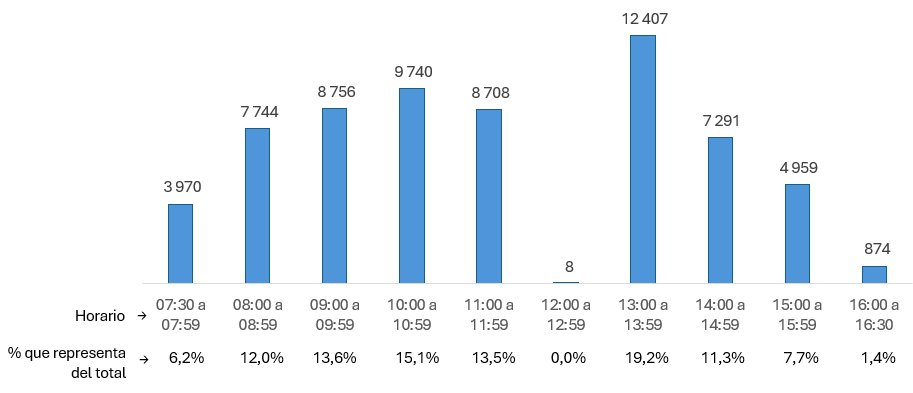
En promedio se entrega cada 1,6 minutos un acceso a una persona usuaria, hay que considerar que dentro del tiempo de la jornada ordinaria se realiza la cancelación de estos accesos en el sistema, lo que permite además confrontar que aquellos carnés entregados a las personas usuarias hayan sido devueltos en la recepción del edificio. En caso de que se identifiquen carné que no hayan sido devueltos, se contacta a la persona que se le entregó el acceso por medio del número de teléfono aportado para coordinar la devolución de este.

Aunado a la frecuencia de entrega de los carnés de acceso a las instalaciones de la Torre Judicial, en el siguiente gráfico se detalla los rangos de horario en que es mayormente fue requerido el servicio para el periodo que comprende de marzo 2023 a enero 2024.

Gráfico 1

**Cantidad de accesos entregados por horario en la recepción del edificio**

**“Torre Judicial”, periodo de marzo 2023 a enero 2024**



***Fuente:*** *elaboración propia Subproceso de Modernización No Penal, de conformidad con la información suministrada por el Departamento de Seguridad, reportes del sistema SISE (Sistema de Ingreso de Edificios)*

Para el periodo que comprende de marzo de 2023 a enero de 2024, en la recepción del edificio Torre Judicial, se gestionaron un total de 64 457 *(sesenta y cuatro mil cuatrocientos cincuenta y siete)* accesos brindados a personas usuarias, de conformidad con los datos expresados en el gráfico 1 del presente documento, la mayor cantidad de accesos han sido otorgados para el horario que comprende de las 13:00 a las 13:59 horas, representando un 19,2% del total, con mayor representación de porcentaje se encuentran los rangos de horario entre las 08:00 a las 11:59 horas, se debe considerar que el periodo que comprende de las 12:00 a las 12:59 corresponde a horario no hábil.

Considerando el promedio de accesos que se brindan a personas usuarias, así como la frecuencia con la que se dan estos, además de que hay un comportamiento de entrega de carné de acceso en todos los rangos de hora hábil del día, es necesario contar con una persona destacada en la recepción del edificio Anexo E *“Torre Judicial”* del Primer Circuito Judicial de San José para gestionar este servicio a las personas usuarias.

## 3.4 Registro de llamadas telefónicas

En la recepción de las instalaciones del edificio Anexo E *“Torre Judicial”* se cuenta con la línea telefónica número 22120003, con el fin de analizar el comportamiento de las llamadas entrantes en la siguiente tabla se detalla la cantidad de llamadas entrantes, así como su duración promedio para el periodo que comprende de enero 2023 a septiembre 2023, de conformidad con los datos suministrados por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación *(DTIC).*

Tabla 5

**Registro de llamadas al número telefónico 22120003 Recepción “Torre Judicial”, periodo de enero 2023 a septiembre 2023**

| Periodo | Cantidad  Días Hábiles  Cantidad de Accesos Periodo | | Promedio Llamadas por Día | Total, Tiempo Llamadas Entrantes | Promedio Tiempo Llamada Entrante |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Días  Hábiles | Llamadas Entrantes |
| Ene-23 | 17 | 26 | 1,5 | 00:27:43 | 00:01:04 |
| Feb-23 | 20 | 7 | 0,4 | 00:12:34 | 00:01:48 |
| Mar-23 | 23 | 0 | 0,0 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| Abr-23 | 14 | 7 | 0,5 | 00:06:28 | 00:00:55 |
| May-23 | 22 | 15 | 0,7 | 00:18:10 | 00:01:13 |
| Jun-23 | 22 | 24 | 1,1 | 00:29:06 | 00:01:13 |
| Jul-23 | 20 | 40 | 2,0 | 00:33:52 | 00:00:51 |
| Ago-23 | 21 | 25 | 1,2 | 01:21:36 | 00:03:16 |
| Sep-23 | 20 | 12 | 0,6 | 00:11:50 | 00:00:59 |
| Promedio | | 17 | 0,9 | 00:24:35 | 00:01:15 |

***Fuente:*** *elaboración propia Subproceso de Modernización No Penal, de conformidad con el reporte suministrado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación*

Para el periodo que comprende de enero 2023 a septiembre 2023, se evidencia en la tabla anterior que en promedio en el mes ingresan 17 *(diecisiete)* llamadas, las cuales representan en promedio menos de una llamada al día, cada una de estas llamadas en promedio con una duración de un minuto con quince segundos, lo cual no representa una alta demanda de tiempo a invertir durante el día a la atención de llamadas asociadas a esta línea telefónica.

## 3.5 Muestreo de tiempos otras tareas

Con el fin de conocer y cuantificar en promedio el tiempo que invierte las personas destacadas en la recepción del edificio Anexo E “*Torre Judicial”* en otras labores ajenas a la entrega de accesos al edificio, se aplicó por medio de la aplicación Microsoft Forms un formulario en el cual se recopilo información durante el periodo que comprende del 11 de enero de 2024 al 31 de enero de 2024. Poder medio de una sesión presencial el día miércoles 10 de enero de 2024 en la Sala de Reuniones No. 5 ubicada en el cuarto piso de la Torre Judicial *(minuta de reunión No. 9-PLA-MI(NPL)-MNTA-2024, anexo 3 del presente documento)*, se presentó la herramienta para la recopilación de los datos a las personas destacadas regularmente en la recepción de estas instalaciones.

Tabla 6

**Resultados muestreo de tiempo invertido en otras tareas de los puestos de Auxiliar de Servicios Generales, periodo de enero 2023 a septiembre 2023**

| Descripción tarea | Total, minutos periodo del 11/01/24 al 31/01/24 | Promedio minutos por  día hábil | Porcentaje que representa del total | Porcentaje Frecuencia  tarea[[3]](#footnote-3) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Habilitar salas de juicio | 1 661 | 111 | 30,7% | 33% |
| Entrega de salas de juicio, reuniones, remates | 1 321 | 88 | 24,3% | 53% |
| Apertura de sala | 685 | 46 | 12,7% | 33% |
| Labores administrativas[[4]](#footnote-4) | 306 | 20 | 5,5% | 33% |
| Revisión de activos | 206 | 14 | 3,8% | 27% |
| Revisión general (infraestructura) de las áreas comunes del edificio “Torre Judicial” | 195 | 13 | 3,6% | 13% |
| Inventario de activos | 180 | 12 | 3,3% | 13% |
| Recepción de salas de juicio, reuniones, remates | 178 | 12 | 3,3% | 40% |
| Revisión de los centros de impresión | 145 | 10 | 2,8% | 20% |
| Atención consultas persona usuaria recepción | 140 | 9 | 2,5% | 20% |
| Traslado de activo(s) | 106 | 7 | 1,9% | 13% |
| Acompañamiento de las empresas asociadas a la garantía del inmueble edificio “Torre Judicial” | 90 | 6 | 1,7% | 13% |
| Revisión de salas y equipos electrónicos | 33 | 2 | 0,6% | 7% |
| Acompañamiento usuario(a) | 29 | 2 | 0,6% | 20% |
| Organización de activos | 25 | 2 | 0,6% | 7% |
| Apertura sala de lactancia | 25 | 2 | 0,6% | 20% |
| Cerrar salas | 20 | 1 | 0,3% | 7% |
| Elaboración de informes | 15 | 1 | 0,3% | 7% |
| Apuntar en el libro de conocimientos | 10 | 1 | 0,3% | 7% |
| Archivar formularios de salas de juicio | 10 | 1 | 0,3% | 7% |
| Acompañar personal Artes Graficas | 9 | 1 | 0,3% | 7% |
| Inspección salas | 5 | 0 | 0,0% | 7% |
| Promedio | 5 394 | 360 | 100,0% |  |

***Fuente:*** *elaboración Subproceso de Modernización No Penal, de conformidad con los datos recopilados en la aplicación del muestreo de tareas*

Como resultado de la aplicación del muestreo de tiempos de tareas desarrolladas, se logró determinar que el personal de *“Auxiliar de Servicios Generales 2”* destacado en la recepción del edificio Anexo E *“Torre Judicial”* ha venido desempeñando otras funciones no relacionadas directamente con la recepción del edificio, aparte de la tarea principal que es la gestión de accesos a las personas usuarias.

Dentro de las tareas que se desarrollaron con mayor frecuencia durante la aplicación del muestreo se destacan las siguientes:

* Habilitar salas de juicio
* Entrega de salas de juicio, reuniones, remates
* Apertura de sala
* Labores administrativas
* Revisión de activos

Estas cinco tareas, corresponde a aquellas que se desarrollaron con mayor frecuencia considerando la cantidad de días en las que se ejecutaron en comparación con el total de días del periodo del muestreo, las frecuencias de ejecución de estas tareas fueron de entre el 27% y el 57%, lo que equivale a 4 *(cuatro)* y 8 *(ocho)* días del total de los 15 *(quince).* Estas tareas también representan aquellas a las que se invirtió mayor tiempo en la ejecución de estas funciones.

## 3.6 Funciones del personal judicial de la Administración del I Circuito Judicial de San José destacados en las instalaciones de la *“Torre Judicial”*

Como parte de la información suministrada por la Administración del I y III Circuito Judicial de San José, en la siguiente tabla se detalla las funciones que desarrollan los diferentes puestos asociados a esta oficina destacados en las instalaciones del Edificio Anexo E *“Torre Judicial”.*

Tabla 7

**Funciones personal judicial Administracion I y III Circuito Judicial de San José destacado en el edificio Anexo E *“Torre Judicial”***

| Puesto | Funciones |
| --- | --- |
| Profesional 1 *(Puesto 96682)* | 1. Visitas mensuales a los despachos asignados *(inspección de áreas físicas, revisión de activos, corroborar funcionamiento de sistemas, revisar condiciones generales y operativas del despacho, tratar temas varios con el coordinar judicial y jueces).* 2. Aplicar formularios de evaluación a los servicios de limpieza y seguridad 3. Atender general de correos 4. Canalizar los reportes de mantenimiento por garantía a las empresas encargadas. 5. Dar seguimiento a los reportes, y solicitudes varias de activos. 6. Dar seguimiento a los vencimientos y renovación de títulos valor, y a los valores en especie. 7. Seguimiento y revisión las pruebas de SDJ *(Sistema de Depósitos Judiciales)* *(análisis de datos, trabajo de campo, confección de oficios y seguimiento).* 8. Revisar la Agenda Cronos de los despachos 9. Atender y dar seguimiento a los estudios de Salud Ocupacional, así como a los criterios técnicos de otras dependencias. 10. Atención y participación de proyectos institucionales *(decisiones iniciales, traslado de locales, Reformas de Ley, y otros).* 11. Participar en reuniones mensuales del Modelo de Sostenibilidad de los despachos 12. Recopilar mensualmente los documentos referentes a los indicadores con los que trabajan los despachos. 13. Informe semestral, presentación y exposición al Consejo de la Administración 14. Presupuesto anual 15. Organizar el Taller de Autoevaluación, participación y exposición de temas de interés. 16. Plantear, confeccionar, ejecutar, seguimiento y revisión del PAO *(Plan Anual Operativo)* 17. Plantear, confeccionar, ejecutar, y revisión del SEVRI *(Sistema Especifico de Valoración de Riegos)* 18. Plantear, confeccionar, ejecutar, y revisión del PAI *(Proceso Autoevaluación Institucional)* 19. Dar seguimiento al contenido correcto de las relaciones de puestos 20. Canalizar y dar seguimiento a los pedidos adicionales, y suministros varios 21. Seguimiento y ejecución de estudios técnicos de la Dirección de Planificación. 22. Organización y seguimiento del inventario anual de expedientes 23. Revisar de la llegada de los pedidos de suministros 24. Revisar las actas de inventario de caja fuerte trimestral. 25. Reuniones varias en general 26. Dar seguimiento a los vencimientos y continuidad equipos de cómputo suministrados para plazas de apoyo. 27. Canalizar las solicitudes de recurso super numerario al Centro de Apoyo 28. Coordinar el envío de expedientes al Archivo Judicial y al Centro de Apoyo *(Rezago Judicial).* 29. Levantamiento de listados y remisión de necesidades de compra al Área Administrativa 30. Confeccionar oficios o informes varios para envío a la Dirección Ejecutiva y otras instancias. 31. Frecuencia de visitas a despachos judiciales con necesidades especiales 32. Dar acompañamiento general a los despachos judiciales. 33. Atender situaciones de emergencia en el Centro de Información con personas usuarias o en cualquier parte del edificio. 34. Coordinar y ejecutar revisiones de los aspectos de garantía del edificio. 35. Otras labores asignadas por la jefatura |
| Técnico(a) Administrativo 1 *(Puesto 33892)* | 1. Administración de contratos según demanda de los siguientes contratos:  * ***Contrato No. 005120:*** Contratación de los servicios de fotocopiado y escaneo para los despachos judiciales ubicados en el primer piso del edificio de Tribunales de San José y en el Edificio de la Corte Suprema de Justicia. * ***Contrato No. 016120:*** Contratación de Servicios Vigilancia y Seguridad para los edificios que alberga el Poder Judicial a nivel nacional, en la modalidad de contratación de entrega según demanda- * ***Contrato No. Res.263-22:*** Servicio de Fotocopiado para el Tribunal Penal de Pavas, Fiscalía y Defensa Pública * ***Contrato No. Res.03-18:*** Servicio de fotocopiado para la zona de Desamparados * ***Contrato No. 098121:*** Mantenimiento Preventivo, Correctivo con Atención de llamadas de Emergencia de la Planta Eléctrica del Edificio de los Tribunales de Justicia del I CJSJ, marca KOHLER – SDMO  1. Seguimiento y trámites de facturas de los contratos. 2. Trámite de reajustes de los contratos. 3. Verificación y seguimientos de los pedidos de los contratos. 4. Cálculo de estimaciones y proyecciones de los montos de dinero a requerir para los contratos asignados. 5. Control del parqueo de la Torre Judicial. 6. Colocar reportes de Mantenimiento 7. Colocar reportes de DTIC *(Dirección de Tecnologías de la Información)* 8. Colocar reportes a las empresas en la Torre Judicial 9. Solicitar a Seguridad permisos de accesos a los diferentes pisos y a la empresa de limpieza cada vez que hay rotación de personal. 10. Realizar solicitudes al Departamento de Artes Gráficas a través de la compañera a cargo en la Administración de Tribunales 11. Seguimiento de los reportes de la Sección de Mantenimiento como de las empresas en la Torre Judicial. 12. Acompañamiento a las empresas en la Torre Judicial cuando no se cuenta con personal para solventar todas las visitas. 13. Solicitud de acompañamiento a la Sección de Mantenimiento cada vez que lo requieran las empresas que visitan la Torre Judicial. 14. Apoyo en todo lo que requiera la profesional destacada en la Torre Judicial. 15. Seguimiento del mantenimiento de los contratos de la Torre Judicial. 16. Contrato según demanda vigente a partir del 29-06-2023 de limpieza de tanques de agua y reúso. |
| Asistente Administrativo 1 *(Puesto 43838)* | 1. Elaboración del archivo en Excel, un documento en el cual se asigna las Salas de Audiencia de acuerdo con la información enviada por los 12 despachos de la Torre Judicial el mismo se realiza cada semana y se va alimentando con Audiencias nuevas las cuales las envían por medio del correo. 2. Se revisa que se vayan ejecutando en cada sala de juicio el formulario que se entrega al Técnico para el control de Activos con la información requerida. 3. Realizo diferentes revisiones de los activos de las Salas una vez terminada la Audiencia evitando el riesgo de pérdida de los equipos. 4. Se coordina con TI *(Tecnologías de la Información)* los reportes de los problemas que se presentan a la hora de una Audiencia. 5. Se generan reportes con el programa GIS *(Gestión Integrada de Servicios)* TI *(Tecnologías de la Información)* para la revisión de Activos con algún daño o para un criterio Técnico del mismo. 6. Se lleva control de préstamos de Salones *(Reunión, Remates y Salas de Eventos).* 7. Verificar funcionamiento de las instalaciones para la celebración oportuna de audiencias, con el control que amerita la funcionalidad de los activos tecnológicos y aspectos físicos generales. 8. Revisión del correo el cual se revisa diariamente ya que ingresan nuevas solicitudes de otros despachos fuera del Edificio, como fiscalías, Ministerio Publico etc. esto para la realización de Evidencias, Reuniones, capacitaciones así mismo medir el nivel de ocupación de los espacios asignados en salas de juicios. 9. Se obtiene de las diferentes programaciones y/o solicitudes de sala para realizar juicios y audiencias. 10. Se ejecutan los informes *(Activos de Salas, control General de Salas, Control de Uso de Salas)* los cuales se presentan mensual, trimestral para la Evaluación de desempeño. 11. Se le entrega suministros al personal de limpieza de todos los pisos cuando lo solicitan. 12. Se lleva control de activos que se ubican en las bodegas del edificio. 13. Se lleva el control de Suministros por cuatrimestre. 14. Se acompaña a los adultos Mayores ocasionalmente para el uso del Ascensor. 15. Se lleva el control de llaves de todo el Edificio. 16. Se elabora formularios de Salida de Activos para otros despachos. 17. Se abren oficinas a los Jueces que se les cierra las oficinas involuntariamente. |
| Auxiliar Servicios Generales 2 *(Puesto 42973)*[[5]](#footnote-5) | 1. De forma alternada los puestos de Auxiliar de Servicios Generales 2 atienden semanalmente el Centro de Información y la apertura y cierre de las salas de juicio del piso segundo al quinto y viceversa (una semana cada funcionario). 2. A partir de las 3:30 p.m., uno de los puestos debe colaborar todos los días en el Centro de Información, con el fin de realizar el cierre de las tarjetas electrónicas de las personas usuarias. 3. Revisar los martes y jueves de cada semana cada centro de impresión de todo el edificio (8 puntos), en aras de verificar el faltante de papel y del tóner y de paso corroborar el buen funcionamiento de las puertas, impresora, paredes, cerraduras, entre otros. 4. Revisar minuciosamente todos los días la condición de los pasillos para descartar rayones, golpes, entre otras situaciones que puedan desmejorar el edificio. 5. Realizar acompañamientos a las empresas (contratistas) que aplican garantías en el edificio cuando los entes técnicos de la institución no pueden realizar dicha actividad. 6. Otra labor que requiera la Jefatura. |
| Auxiliar Servicios Generales 2 *(Puesto 54022)* [[6]](#footnote-6) | 1. De forma alternada los puestos de Auxiliar de Servicios Generales 2 atienden semanalmente el Centro de Información y la apertura y cierre de las salas de juicio del piso segundo al quinto y viceversa (una semana cada funcionario). 2. A partir de las 3:30 p.m., uno de los puestos debe colaborar todos los días en el Centro de Información, con el fin de realizar el cierre de las tarjetas electrónicas de las personas usuarias. 3. Revisar los martes y jueves de cada semana cada centro de impresión de todo el edificio (8 puntos), en aras de verificar el faltante de papel y del tóner y de paso corroborar el buen funcionamiento de las puertas, impresora, paredes, cerraduras, entre otros. 4. Revisar minuciosamente todos los días la condición de los pasillos para descartar rayones, golpes, entre otras situaciones que puedan desmejorar el edificio. 5. Realizar acompañamientos a las empresas (contratistas) que aplican garantías en el edificio cuando los entes técnicos de la institución no pueden realizar dicha actividad. 6. Otra labor que requiera la Jefatura. |
| Auxiliar Servicios Generales 2 *(Puesto 43921)* | 1. De forma alternada los puestos de Auxiliar de Servicios Generales 2 atienden semanalmente el Centro de Información y la apertura y cierre de las salas de juicio del piso segundo al quinto y viceversa (una semana cada funcionario). 2. A partir de las 3:30 p.m., uno de los puestos debe colaborar todos los días en el Centro de Información, con el fin de realizar el cierre de las tarjetas electrónicas de las personas usuarias. 3. Revisar los martes y jueves de cada semana cada centro de impresión de todo el edificio (8 puntos), en aras de verificar el faltante de papel y del tóner y de paso corroborar el buen funcionamiento de las puertas, impresora, paredes, cerraduras, entre otros. 4. Revisar minuciosamente todos los días la condición de los pasillos para descartar rayones, golpes, entre otras situaciones que puedan desmejorar el edificio. 5. Realizar acompañamientos a las empresas (contratistas) que aplican garantías en el edificio cuando los entes técnicos de la institución no pueden realizar dicha actividad. 6. Otra labor que requiera la Jefatura. |

***Fuente:*** *elaboración propia Subproceso de Modernización No Penal, de conformidad con los datos suministrados por la Administración del I y III Circuito Judicial de San José.*

## 3.7 Contratos asociados al edifico Anexo E *“Torre Judicial”*

Para garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos tecnológicos del edificio Anexo E, denominado *“Torre Judicial”*, a la Administración del I Circuito Judicial de San José, entre sus funciones, entre funciones le ha correspondido tramitar la incorporación de los mantenimientos que ya no están contemplados dentro del periodo de garantía del inmueble en los contratos según demanda vigentes. En los casos donde no existe contrato según demanda, se tramitó una nueva contratación para la prestación de estos servicios.

Tabla 8

**Contratos de servicios asociados al edificio Anexo E *“Torre Judicial”***

| # | Objeto | Descripción del servicio |
| --- | --- | --- |
| 1 | Ascensores | Mantenimiento:  seis ascensores, uno de doble puerta |
| 2 | UPS[[7]](#footnote-7) | Mantenimiento  UPS de doble gabinete de baterías |
| 3 | Planta Eléctrica | Mantenimiento:  Planta eléctrica general para todo el edificio, una Transferencia eléctrica, una Planta eléctrica en la azotea para equipos de salvavidas, una Transferencia eléctrica |
| 4 | Sistema de enfriamiento | Mantenimiento:  Dos Chillers con tres bombas para el enfriamiento del refrigerante  Dos Torres de enfriamiento de alta capacidad en la azotea para intercambio de calor del agua helada  Manejadoras de aire  Dos Torres de intercambio de calor, rejillas en todo el edificio, cajas de volumen variable, deshumidificadores |
| 5 | Sistema de circulación de aire en el sótano | Mantenimiento:  extractores para recircular aire en los sótanos |
| 6 | Sistema de detección de incendios  Escalera presurizada 1  Escalera presurizada 2  Extractor de humo | Mantenimiento:  1 Panel principal con sistema de voceo, 1000 sensores de detección de humo, 400 estaciones manuales, 500 cuadros de control  1 inyector de aire, 16 rejillas en todo el edificio 16 puertas cortafuego  1 inyector de aire, 16 rejillas en todo el edificio 16 puertas cortafuego  1 extractor de aire, 16 rejillas en todo el edificio |
| 7 | Sistema de bombeo agua potable  Sistema de distribución de agua | Mantenimiento:  2 tanques de captación, 2 bombas por tanque, 1 panel de control  1 sistema de bypass y regulación de presión por piso, para un total de 16 sistemas de regulación |
| 8 | Sistema de bombeo de reúso  Sistema de cloración | Mantenimiento:  1 tanque de captación, 2 bombas, 1 panel de control, electroválvulas  Sistema de cloración |
| 9 | Sistema de bombeo freático  Sistema de drenaje de bombas de los ascensores | Mantenimiento:  1 tanque de captación, 3 bombas, 1 panel de control  2 cárcamos, 2 bombas, 1 panel de control |
| 10 | Sistema de bombeo de aguas negras | Mantenimiento:  1 tanque de captación, 2 bombas, 1 panel de control |
| 11 | Sistema de bombeo de diésel (trasiego) | Mantenimiento:  1 sistema de bombeo de diésel para planta eléctrica en la azotea, 1 panel de control, 2 bombas |
| 12 | Transformador eléctrico  Subestación eléctrica principal  Cuartos eléctricos monitoreables | Mantenimiento:  Transformador principal del edificio de 13.800V a 480 V  Sistema de banco de capacitadores, 1 protección principal, 1 transferencia eléctrica  16 cuartos eléctricos en todo el edificio, cada cuarto tiene aproximadamente 4 tableros eléctricos, para un total aprox. De 64 tableros, 7 transformadores |
| 13 | Sistema de supresión de incendios | 1 bomba principal, 1 bomba jockey, 1 panel de control, 16 válvulas de cierre, 16 válvulas con sensor de caudal, XXX aspersores, XX gabinetes, cabe indicar que es de diésel el funcionamiento (planta eléctrica) |
| 14 | Sistema BMS[[8]](#footnote-8) | Sistema de monitoreo y control centralizado para el equipo que supervisa algunos equipos del edificio |
| 15 | Puertas automáticas | Mantenimiento:  2 puertas automáticas en el edificio. |
| 16 | Portones eléctricos | Mantenimiento:  1 portón abatible eléctrico |
| 17 | Cortinas metálicas | Mantenimiento:  1 Cortina metálica eléctrica |
| 18 | Sistema de A/C cuartos TI[[9]](#footnote-9) | Mantenimiento:  6 aires acondicionados tipo VRF, 30 evaporadoras de 2 por piso para enviar los equipos. |
| 19 | Pararrayos | 1 Punta ionizada, 1 malla de tierras |
| 20 | Limpieza de tanques de agua potable | Servicio de limpieza de tanques de agua potable |
| 21 | Limpieza de ventanales de la Torre Judicial | Servicio de limpieza de ventanales |

***Fuente:*** *elaboración propia Subproceso de Modernización No Penal, de conformidad con la información suministrada por la Administración del I y III Circuito Judicial de San José*

En relación con los contratos de servicios mencionados en la tabla anterior y asociados a las instalaciones de la *“Torre Judicial”*, el personal de la Administración del I Circuito Judicial de San José destacado en este inmueble tiene la función de acompañar al personal de cada empresa contratada que se presenta a brindar el servicio. El objetivo es supervisar la prestación del servicio para su aceptación conforme. Para conocer la estimación del tiempo invertido por el personal de la Administración en esta labor, se detalla en la siguiente tabla de conformidad con los controles suministrados el tiempo invertido en esos acompañamientos.

Tabla 9

**Acompañamiento del personal de la Administración a las empresas de servicios contratados para mantenimiento de equipo e inmueble *“Torre Judicial”***

| Año | Mes | | | | | | | | | | | | Promedio Mensual |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 2023 | 32,0 | 27,5 | 33,0 | 36,5 | 67,0 | 68,0 | 78,2 | 42,0 | 40,0 | 62,3 | 70,9 | 40,0 | 49,8 |
| 2024 | 29,5 | 12,3 | 6,0 | 6,5 | 36,7 | 63,0 | 69,9 |  |  |  |  |  | 32,0 |
| Promedio Mensual | | | | | | | | | | | | | 40,8 |

***Fuente:*** *elaboración propia Subproceso de Modernización No Penal, de conformidad con la información suministrada por la Administración del I y III Circuito Judicial de San José*

El personal de la Administración del I Circuito Judicial de San José destacado en las instalaciones de la *“Torre Judicial”* ha invertido, en promedio 40,8 horas en acompañar al personal de las empresas que brindan algún tipo de mantenimiento o reparación a los equipos o al inmueble del Anexo E.

## 3.8 Trámite de solicitudes para uso de salas

Entre las tareas destacadas del personal asignado la Administración del I Circuito Judicial de San José en el edificio Anexo E *“Torre Judicial”,* se encuentra la tramitación y atención de los concerniente a las solicitudes de uso de las salas ubicadas en este inmueble. Para conocer la demanda en cuanto al uso de las salas por parte de las diferentes oficinas, la siguiente tabla se detalla la cantidad de solicitudes gestionadas para el periodo que de enero 2023 a septiembre 2023.

Tabla 10

**Solicitudes de uso de salas realizadas en el edificio *“Torre Judicial”,***

**de enero 2023 a septiembre 2023**

| Año | Mes | Solicitudes Realizadas | Cantidad Días Hábiles | Promedio Diario |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2023 | Enero | 126 | 16 | 8 |
| 2023 | Febrero | 133 | 20 | 7 |
| 2023 | Marzo | 197 | 23 | 9 |
| 2023 | Abril | 115 | 14 | 8 |
| 2023 | Mayo | 153 | 21 | 7 |
| 2023 | Junio | 140 | 22 | 6 |
| 2023 | Julio | 139 | 20 | 7 |
| 2023 | Agosto | 229 | 21 | 11 |
| 2023 | Septiembre | 249 | 20 | 12 |
| Promedio Diario | | | | 8 |

***Fuente:*** *elaboración propia Subproceso de Modernización No Penal, de conformidad con la información suministrada por la Administración del I y III Circuito Judicial de San José*

En promedio, el total de las solicitudes de sala gestionadas ante la Administración del Edificio Anexo E, denominado *“Torre Judicial”,* implica que el personal ubicado en la recepción de este inmueble debe realizar las siguientes tareas. Estas tareas no pueden ser asumidas por la misma persona que entrega los accesos, ya que requieren desplazarse a cada una de las salas y se desatendería el servicio público que se brinda tanto a personas usuarias internas y externas:

* Previo a la entrega de la respectiva sala, verificar que todo se encuentre ordenado, así como el correcto estado de los activos que se encuentran en la sala, para completar el documento de entrega y recibo de salas.
* Entregar la sala al personal judicial que corresponda conforme a la solicitud realizada.
* Una vez finalizado el uso de la sala, se corrobora que todos los activos se encuentren correctamente, y se coordina la limpieza de la sala.

# 4. Propuesta de asignación de recurso humano

A partir del análisis de las cargas de trabajo asociadas a los dos puestos de *”Auxiliar de Servicios Generales 2”* provenientes del Tribunal Primero de Apelación Civil de San José y del Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José, destacados en la recepción del edificio Anexo E *“Torre Judicial”,* se propone por parte de la Dirección de Planificación adscribir de manera definitiva los puestos que se detallan a continuación a la Administración del I Circuito Judicial.

Tabla 11

**Propuesta de asignación de recurso humano**

| Oficina de origen del recurso | No. Puesto | Categoría | Oficina a las que se adscribe el recurso |
| --- | --- | --- | --- |
| Tribunal Primero de Apelación Civil de San José | 42973 | Auxiliar de Servicios Generale 2 | Administración I Circuito Judicial San José |
| Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José | 54022 | Auxiliar de Servicios Generale 2 | Administración I Circuito Judicial San José |

***Fuente:*** *elaboración propia Subproceso de Modernización No Penal*

Esta propuesta se basa en los resultados del muestreo de tareas realizadas por el personal destacado en la recepción del edificio Anexo E, *“Torre Judicial”*. Asimismo, toma en cuenta las funciones actuales del personal judicial de la Administración del I Circuito Judicial de San José, detalladas en el apartado “2.5. Funciones del personal judicial de la Administración del I Circuito Judicial de San José destacados en las instalaciones de la “Torre Judicial”” y 2.6. Contratos asociados al edificio Anexo E “Torre Judicial””.

## 4.1 Beneficios de la propuesta de asignación del personal

Con esta propuesta de asignación definitiva de recursos a la Administración del I Circuito Judicial de San José, se identifican los siguientes beneficios:

1. Proveer un excelente servicio a la ciudadanía, asignando a dos personas de manera permanente en la recepción del edificio *“Torre Judicial”*. Estas personas se encargarán de atender tanto a personas usuarias internas como externas en la gestión de entrega de los respectivos accesos para el uso de los ascensores, facilitando el acceso a las diversas oficinas o áreas ubicadas en este inmueble según sea necesario.
2. Que la Administración del I Circuito Judicial de San José cuente con personal que ayude en la gestión de solicitudes de uso de las diversas salas ubicadas en este inmueble, así como en la colaboración en otras tareas asignadas.
3. Evitar filas de espera para el ingreso de personas usuarias externas a las instalaciones, ya que, al contar con dos personas en la recepción del edificio, ambas puedan encargarse de la entrega de accesos mientras no se tenga que atender la entrega de las respectivas salas. Esto garantiza un flujo continuo durante los periodos de mayor demanda del servicio, en procura de que las personas usuarias puedan presentar oportunamente a sus diligencias.
4. Evitar trasladar al personal de la Administración del I Circuito Judicial de San José destacado en la *“Torre Judicial”* con las funciones que actualmente realizan las personas de recepción provenientes del Tribunal Primero de Apelación Civil de San José y el Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José, en caso de no contar con alguno o ambos recursos.

# 5. Observaciones recibidas al informe preliminar

Previamente se comunicó una versión preliminar en consulta mediante consecutivo 770-PLA-MI(NPL)-2024, con el fin de que las partes involucradas tuviesen la oportunidad de hacer sus observaciones pertinentes con relación al contenido del documento. En respuesta, se recibieron observaciones por parte del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional y de la Dirección Ejecutiva.

En aras de abordar de manera diligente dichas observaciones, se detallan en el siguiente documento para brindar así la atención requerida.

|  |
| --- |
| Observaciones realizadas al informe en consulta 770-PLA-MI(NPL)-2024 |
|  |

A partir de las observaciones recibidas y la información complementaria remitida por la Administración Regional de San José, donde se analizan elementos adicionales relevantes para determinar la carga de trabajo que tienen actualmente estos puestos, es que se remite nuevamente este informe en consulta, considerando que el nuevo análisis de carga de trabajo demuestra la necesidad de mantener ambos recursos en la Administración del Edificio Anexo E, mediante informe consecutivo 1149-PLA-MI(NPL)-2024 de fecha 1 de noviembre de 2024, se comunica una nueva versión preliminar de la propuesta de asignación de recurso humano de los puestos de *“Auxiliar de Servicios Generales 2”* destacados actualmente en la recepción del edificio *“Torre Judicial”*, se destaca que la versión preliminar de este documento fue puesta en consulta mediante correo electrónico de fecha 1 de noviembre de 2024 a las siguientes oficinas:

* Dirección de Gestión Humana
* Departamento de Servicios Generales
* Administración Regional del Primer Circuito Judicial de San José
* Tribunal Primer de Apelación Civil de San José
* Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José
* Comisión de la Jurisdicción Civil

Ante la consulta y una vez vencido el plazo concedido para la remisión de observaciones al contenido del documento preliminar, se recibió respuesta por parte de la Dirección Ejecutiva mediante oficio 3967-DE-2024 de fecha 8 de noviembre de 2024.

|  |
| --- |
| Observaciones realizadas al informe en consulta 1149-PLA-MI(NPL)-2024 |
|  |

# 6. Conclusiones

**6.1.** Considerando el promedio en la cantidad y frecuencia de accesos que se gestionan a las personas usuarias en la recepción de las instalaciones del edificio Anexo E *“Torre Judicial”*, detallado en el apartado *“2.2. Estadística de entrega de accesos a personas usuarias”* del presente informe, para la ejecución de las tareas asociadas a este servicio se requiere contar con una persona destacada en un 100% del tiempo efectivo laboral para el desarrollo de estas funciones. Así como contar con otra persona destacada en la recepción que coadyuve en los periodos de mayor afluencia de personas usuarias y se encargue de las funciones asociadas con el uso de las diversas salas entre otras funciones.

**6.2.** De conformidad con el reporte de llamadas registradas para la línea telefónica de la recepción del edificio Anexo E *“Torre Judicial”*, en promedio la cantidad de llamadas entrantes detallados en el apartado *“2.3. Registro de llamadas telefónicas”* es de aproximadamente una llamada al día, con un promedio de duración de un minuto con quince segundos, lo que representa un 0,26% del tiempo laboral diario.

**6.3.** El personal destacado en la recepción de las instalaciones del edificio Anexo E *“Torre Judicial”*, además de la función de entrega de accesos a las personas usuarias se le ha asignado otras funciones por parte de la Administración, estas otras tareas debido a la demanda del servicio de entrega de accesos a las personas usuarias no podrían ser asumido por la persona que se destaque en la recepción.

# 7. Recomendaciones

***Al Consejo Superior del Poder Judicial***

**7.1.** En atención a lo solicitado por el Consejo Superior en sesión 61-2023, celebrada el 25 de julio de 2023, artículo XI, aprobar el presente informe el cual atiende el análisis de cargas de trabajo del personal destacado en la recepción del edificio anexo E “*Torre Judicial”* y se propone la asignación definitiva y adscripción del recurso humano según se detalla a continuación:

**Propuesta de asignación de recurso humano**

| Oficina de origen del recurso | No. Puesto | Categoría | Oficina a las que se adscribe el recurso |
| --- | --- | --- | --- |
| Tribunal Primero de Apelación Civil de San José | 42973 | Auxiliar de Servicios Generale 2 | Administración I Circuito Judicial San José |
| Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José | 54022 | Auxiliar de Servicios Generale 2 | Administración I Circuito Judicial San José |

***A la Dirección de Gestión Humana***

**7.2.** Tomar nota en caso de aprobarse la asignación definitiva de los puestos 42973 y 54022, ambos de *“Auxiliar de Servicios Generales 2”,* a la Administración del I Circuito Judicial de San José, para la actualización de la relación de puestos, así como realizar los estudios necesarios para valorar si estos puestos dadas la funciones que actualmente realizan estén sujetos a una recalificación de *“Auxiliar Administrativo”* o la que se considere pertinente.

Atentamente,

Máster Yesenia Salazar Guzmán, Jefa a.i.

Subproceso de Modernización No Penal

# 8. Anexos

| No. | Descripción | Archivo adjunto |
| --- | --- | --- |
| 1 | Detalle distribución de espacios en el Edificio Anexo E *“Torre Judicial”* |  |
| 2 | Detalle de personal judicial ubicado en el Edificio Anexo E *“Torre Judicial”* |  |
| 3 | Minuta de reunión No. 9-PLA-MI(NPL)-MNTA-2024 |  |

*Este informe cuenta con las revisiones y ajustes correspondientes de las jefaturas indicadas*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Informe** | **Nombre** | **Puesto** |
| **Elaborado por:** | Lic. Olger Gustavo Quesada Abarca | Profesional 2 a.i. |
| **Aprobado por:** | Máster Yesenia Salazar Guzmán | Jefa a.i. Subproceso de Modernización No Penal |
| **Visto Bueno:** | Máster Allan Pow Hing Cordero | Director de Planificación |

1. Esta cantidad de personal judicial considera los puestos de Auxiliar de Servicios Generales 2 que se encuentran actualmente en la Administración del I y III Circuito Judicial provenientes del Tribunal Primero de Apelación Civil de San José y el Tribunal Segundo de Apelación de Civil de San José, de conformidad con el acuerdo del Consejo Superior del Poder Judicial en sesión 02-2022, celebrada el 6 de enero de 2022, artículo XXV [↑](#footnote-ref-1)
2. La cantidad de personal consignada en la tabla considera también el personal judicial de la Sección Segunda ubicada en el piso 9 [↑](#footnote-ref-2)
3. Entre las labores administrativas se identifican en la aplicación del formulario:

   Archivo de formularios de utilización de salas

   Acomodo de ampos de devolución de activos

   Entrega de resmas de papel

   Coser formularios de salas

   Revisión de ampos de la administración, para búsqueda de control de suministros [↑](#footnote-ref-3)
4. Corresponde el porcentaje correspondiente a la relación en entre la cantidad de días en que se registró esta tarea en comparación con el total de días que se aplicó el muestreo [↑](#footnote-ref-4)
5. Plaza proveniente del Tribunal Primero de Apelación Civil de San José [↑](#footnote-ref-5)
6. Plaza proveniente del Tribunal Segundo de Apelación Civil de San José [↑](#footnote-ref-6)
7. UPS son las siglas de Uninterruptable Power Supply , cuya traducción al español es Sistema de Alimentación Ininterrumpida [↑](#footnote-ref-7)
8. BMS son las siglas de Building Management System, cuya traducción al español es Sistema de Gestión de Edificios [↑](#footnote-ref-8)
9. Tecnologías de la Información [↑](#footnote-ref-9)