887-PLA-MI(PL)-2022

Ref. SICE **2575-2021**

29 de septiembre del 2022

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

Atendiendo el acuerdo tomado por el Consejo Superior, en la sesión 101-2021, celebrada el 25 de noviembre del 2021, artículo XXVI, donde se conoció el oficio 1192-PLA-MI-2021 de esta dirección, remito el informe suscrito por el Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe del Subproceso de Modernización Institucional, donde se muestran los resultados del seguimiento realizado en la Defensa Pública de San Joaquín de Flores.

Atentamente;

Ing. Dixon Li Morales, Jefe

Proceso de Ejecución de las Operaciones

Copias:

* Defensa Pública
* Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública
* Defensa Pública de San Joaquín
* Dirección Tecnología de la Información y Comunicaciones
* Archivo

CCh.

Ref. SICE 195-2019, 704-2021,**2575-2021**

29 de setiembre del 2022

Ingeniero

Dixon Li Morales, Jefe

Proceso de Ejecución de las Operaciones

Estimado señor:

El Consejo Superior, en sesión 101-2021, celebrada el 25 de noviembre de 2021, artículo XXVI, conoció el oficio 1192-PLA-MI-2021 del 19 de octubre de 2021 de la Dirección de Planificación, que remite el informe relacionado con el diagnóstico y propuestas de mejora para el Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal en la **Defensa Pública de San Joaquín de Flores.**

En la sesión indicada se establecieron los siguientes acuerdos:

***“****1.) Tener por rendido el informe No. 1192-PLA-MI-2021, remitido por el Ingeniero Dixon Li Morales, Jefe interino Proceso Ejecución de las Operaciones de la Dirección de Planificación, relacionado con el diagnóstico y propuestas de mejora para el Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal en la Defensa Pública de San Joaquín de Flores, suscrito por el Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe a.i. del Subproceso de Modernización Institucional. 2.) Aprobar las recomendaciones señaladas en el presente informe, dirigidas a este Consejo Superior, Jefatura de la Defensa Pública y la Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública, a la Dirección de Tecnología de la Información y a la Defensa Pública de San Joaquín. 3.) Aprobar el presente informe que incorpora los hallazgos, oportunidades de mejora y plan de trabajo de la Defensa Pública de San Joaquín, el cual se encuentra alineado al “Modelo de Tramitación de la Defensa Pública”. 4.) Hacer este informe de conocimiento de la Comisión de la Jurisdicción Penal, Defensa Pública, Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública, Defensa Pública de San Joaquín de Flores, Dirección de Tecnología de la Información y Administración Regional de Heredia.”.*

A raíz de lo anterior, la Dirección de Planificación realizó un trabajo en conjunto con la Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública, para dar seguimiento a los acuerdos y estado de avance en la ejecución del plan de trabajo aprobado por el Consejo Superior.

A continuación, se muestran los resultados del seguimiento realizado en la **Defensa Pública de San Joaquín de Flores.**

Atentamente,

**Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe**

**Subproceso de Modernización Institucional**

  

***Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal***

***Informe de seguimiento de la Defensa Pública de***

***San Joaquín (Heredia)***

***Seguimiento realizado por:***

*Lic. Orlando Vargas Chacón – Defensor Supervisor de la Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública*

***En coordinación con:***

*Inga. Florita Leiva Piedra – Profesional del Subproceso de Modernización Institucional de la Dirección de Planificación*

*Ing. Nelson Arce Hidalgo – Coordinador de Unidad del Subproceso de Modernización Institucional de la Dirección de Planificación*

*Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar – Jefe del Subproceso de Modernización Institucional de la Dirección de Planificación*

Septiembre, 2022

# Justificación

La Corte Plena aprobó los estudios de la Auditoría Judicial 958-107-AUO-2012 sobre la estructura de Control Interno de los Juzgados Penales a nivel gerencial y su contribución a la etapa de investigación del proceso penal y el estudio 259-66-SAO-2016 sobre el estudio operativo de los Tribunales Penales, en las sesiones 37-12 artículo VIII y 15-16 artículo XVII, respectivamente.

Por lo tanto, la Dirección de Planificación con el liderazgo del Despacho de la Presidencia diseñó el Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal, aprobado por el Consejo Superior en la sesión 71-17, del 1 de agosto del 2017, artículo CXI, donde se aprobó un abordaje de la materia Penal. El proyecto consta de tres fases: planeación, ejecución y seguimiento y se inauguró en una actividad protocolaria el 4 de mayo de 2018.

La etapa de planeación se dio durante el 2018, y tuvo como resultado el diseño de los modelos de tramitación de los Juzgados Penales, Tribunales Penales, Fiscalía, Defensa Pública y Organismo de Investigación Judicial (OIJ), los cuales promueven disminuir los tiempos de respuesta para brindar un servicio público de calidad e incrementar la efectividad de los debates con la participación integral del ámbito auxiliar de justica, así como estandarizar, en la medida de lo posible, la tramitación y controles administrativos en ese ámbito, modelos que fueron aprobados por el Consejo Superior en las siguientes sesiones:

1. Juzgados Penales, sesión 6-19 del 22 de febrero del 2019, artículo LXII, estudio 1405-PLA-18.
2. Tribunales Penales: sesión 2-19 del 10 de enero del 2019, artículo XXXII, estudio 1427-PLA-18.
3. Defensa Pública: sesión 5-19 celebrada el 23 de enero de 2019, artículo XXIII, informe 1507-PLA-MI-2018 del 21 de diciembre de 2018 de la Dirección de Planificación, “Modelo de Tramitación de la Defensa Pública”.
4. Ministerio Público: sesión 43-19 celebrada el 14 de mayo del 2019, artículo XLII, informe 493-PLA-MI-2019 de la Dirección de Planificación, “Modelo de Tramitación del Ministerio Público”.
5. Organismo de Investigación Judicial: sesión 27-2020 celebrada el 24 de marzo de 2020, artículo LXIX, oficio 320-PLA-MI-2020 de la Dirección de Planificación, “Modelo de Atención del Organismo de Investigación Judicial (OIJ)”.

A raíz de lo anterior, la Dirección de Planificación elaboró un Plan de Trabajo para llevar a cabo un proceso de diagnóstico y análisis del funcionamiento actual, así como el planteamiento de propuestas de mejora, de todas las oficinas del ámbito Jurisdiccional y ámbito Auxiliar de Justicia.

El proyecto ya se ha llevado a cabo en varios circuitos judiciales del país y es de esta manera que, la Dirección de Planificación mediante oficio 1154-PLA-MI-2021 del 20 de octubre de 2021, propuso realizar un seguimiento de las oficinas que han sido abordadas a la fecha como parte del Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal. En el caso del Ministerio Público, Defensa Pública y Organismo de Investigación Judicial esas oficinas serán las encargadas de indicarle a la Dirección de Planificación el grado de avance de la implementación del plan de trabajo recomendado en cada abordaje realizado, en concordancia con la recomendación que se le ha dado al Consejo Superior en dichos informes dirigido a dichas dependencias:

*Dar seguimiento a la ejecución del plan de trabajo, con la finalidad de verificar que las propuestas de mejora sean implementadas y velar por la sostenibilidad y los resultados adecuados del proyecto.*

Es de esta manera que, a continuación, se muestran los resultados obtenidos del seguimiento realizado a la oficina en estudio, en seguimiento al informe 1192-PLA-MI-2021 de la Dirección de Planificación, relacionado con el diagnóstico y propuestas de mejora para el Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal Defensa Pública – Defensa Pública de San Joaquín (Heredia), aprobado por el Consejo Superior en la sesión 101-2021 celebrada el 25 de noviembre del 2021, artículo XXVI. (anexo 1)

# Estructura Organizacional

## Organigrama

A continuación, se detalla la estructura organizativa con que cuenta la oficina actualmente y las diferencias existentes de acuerdo con la propuesta en el informe producto del abordaje realizado.

Cuadro 1: Cantidad de personal por tipo de puesto según informe aprobado versus situación actual

| **Clase de Puesto** | **Cantidad Actual** | **Cantidad Recomendada en el Informe Definitivo de la Dirección de Planificación** |
| --- | --- | --- |
| Persona Defensora Coordinadora | 1 | 1 |
| Defensoras o Defensores Públicos (Penal) | 2 | 2 |
| Defensoras o Defensores Públicos (PISAV) | 2 | 2 |
| Técnico o Técnica Jurídica | 1 | 1 |
| Secretaria o secretario | 1 | 1 |
| Persona auxiliar administrativa | 1 | 1 |

Del cuadro anterior se puede inferir que no han existido variaciones en la estructura organizativa y la misma cuenta con el personal requerido según el informe aprobado por el Consejo Superior.

Equipo de Mejora de Procesos

Se detalla la lista de personas que conforman el Equipo de Mejora de Procesos y si existen diferencias respecto al Equipo que se conformó al momento del abordaje.

Cuadro 2: Equipo de Mejora de Procesos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Puesto** | **Se mantiene o hay cambio** |
| Licda. Francini Cortes Segura | Defensora Coordinadora | Se mantiene |
| Licda. Gabriela Cordero Zamora | Defensora Pública | Existe un cambio, actualmente es el Lic. Luis José Campos Miranda |
| Lic. Martín Cornelis Ramírez | Defensor Público | Se mantiene |
| Edwin Cortés Segura | Secretario | Cuando está Edwin Cortés, él participa de manera activa, el problema es que realiza ascensos y no han mantenido una persona fija en las sustituciones, prácticamente se han presentado 3 personas diferentes a las cuales se les ha hecho participes del equipo de mejora, actualmente está la señora Marta Hernández Guzmán. |

## Dinámica de trabajo del equipo de mejora:

* La Defensa Pública de San Joaquín indicó que:

*“El equipo de mejora se reúne de manera regular, mínimo una vez al mes, en donde se conversa sobre la actualización continua del Sistema de Seguimiento de Casos (SSC), si se han presentado problemas con las notificaciones, choques en las agendas, programación de las visitas carcelarias en el SSC, entre otros temas propios para la correcta gestión de la oficina. Es importante recalcar que, ha afectado el tema de la sustitución en los ascensos del señor Edwin Cortés Segura ya que, han pasado varias personas, lo que implica que se deba con cada una, iniciar una explicación y retroalimentación de la información para que formen parte del proceso de mejora, lo ideal sería que se mantuviera una sola persona realizando las sustituciones del señor Cortés Segura, pero lamentablemente eso no ha sido posible...”.*

# Seguimiento al Plan de Trabajo del Informe 1192-PLA-MI-2021

| **Propuesta** | **Oportunidad de Mejora** | **Descripción de la Propuesta** | **Responsable** | **Estado de la Implementación (Pendiente, En Proceso, Implementada)** | **Observaciones (Justificación del Estado de la Implementación)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Recibo de las solicitudes de defensor por medio del sistema de Seguimiento de Casos (SSC).** | Las solicitudes de Defensor realizadas por el Juzgado Penal, Tribunal Penal y la Fiscalía de Heredia (materia narcóticos) son enviadas por medio de correo electrónico y/o fax, lo que implica que no se utiliza el sistema de información dispuesto para tal fin y obligue a tramites manuales de envío y recibo de documentos. | Solicitar a la Dirección de Tecnología, que valore los sistemas informáticos implementados en el Juzgado y Tribunal Penal, así como en la Fiscalía de Heredia con la finalidad de determinar cuáles son las variables que afectan el envío de la solicitud del defensor por medio del sistema dispuesto.  En línea a lo anterior, el miércoles 13 de mayo de 2020, por medio de correo electrónico, se le comunicó a la Licda. Jackeline Chávez Mejía Coordinadora de la Unidad del área de Informática del circuito de Heredia, el problema al solicitar persona defensora específicamente en la Fiscalía de Heredia hacia la Defensa de San Joaquín. Adicionalmente la Fiscalía de Heredia generó el reporte 21719 en el Sistema de Gestión Integrado de Servicios (GIS) para su atención y trámite.  Una vez solucionado el problema, se debe velar porque la Fiscalía, el Juzgado y el Tribunal Penal, realicen la solicitud de la persona defensora por medio del sistema dispuesto. | Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de San Joaquín.  Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  Dirección de Tecnología. | Implementada | La Fiscalía, el Juzgado Penal y el Tribunal Penal, envían las solicitudes por el SSC, con estos despachos, ya se labora de esa manera.  En cuanto a las Fiscalías de San José (Primer circuito) y Juzgado Penal y Tribunal de Hacienda (Segundo Circuito), se ha tenido que solicitar el respectivo envío de las solicitudes de defensor por el SSC, e indicarles que tienen la mejora correspondiente para poder realizar ese proceso desde el escritorio virtual o desde Gestión de Despachos. Hasta el momento, se han recibido todas las solicitudes de defensor por el SSC. |
| **Realizar los apersonamientos a través del Sistema de Seguimiento de Casos.** | Los apersonamientos se realizan en formato “*Word*”, sin la utilización del sistema SSC dispuesto para tal fin. | En el momento que se designe la persona defensora, realizar el apersonamiento directamente en el Sistema de Seguimiento de Casos, haciendo uso de las plantillas disponibles. Además, se requiere la solicitud de la firma holográfica a Informática Regional, por parte de la coordinación de la oficina, para eliminar la firma física por parte de la misma figura en cada apersonamiento. | Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de San Joaquín.  Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  Jefatura de la Defensa Pública | En proceso | Los apersonamientos de defensor se realizan a través de las plantillas del SSC, sin embargo, al trabajar con expedientes físicos, siempre se debe imprimir el apersonamiento realizado para que sea agregado al expediente físico, ya que el mismo debe constar en el legajo. |
| **Eliminar la agenda física que se mantiene en la oficina. Utilizar como herramienta oficial y única la Agenda Cronos.** | Elaboración de una agenda física en paralelo a la agenda oficial Cronos, la cual es utilizada para el registro, control y seguimiento de todos los señalamientos de las personas defensoras de la oficina. Inclusive, las personas defensoras le comunican al secretario de los señalamientos notificados por medio del SSC, para que los incorpore dentro de la agenda física paralela. Esta tarea repercute directamente en la carga de trabajo del secretario, ya que además del doble registro se realiza una labor de revisión entre ambas agendas una vez a la semana. | Utilizar como única herramienta para el registro de todos los señalamientos requeridos de la oficina la Agenda Cronos.  La Dirección de Planificación deja a discreción de la oficina el continuar con el uso de la agenda física, a la luz de las observaciones recibidas en el apartado 9, por parte de la Jefatura de la Defensa Pública en cuanto a las características actuales de la herramienta Cronos, sin embargo, se mantiene el criterio técnico que la misma conlleva duplicación de funciones y controles adicionales.  Se hace hincapié en que la generación de cualquier información que se requiera para análisis se tomará de la fuente oficial, en otras palabras, de la Agenda Cronos y no de ningún otro medio. | Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de San Joaquín.  Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública. | En proceso | No se ha podido dejar de utilizar la agenda física, debido a que el Tribunal de Apelación de Sentencia de San Ramón, Sala III, Juzgado y Tribunal Penal de Hacienda de Guadalupe, Fiscalías especializadas de San José (narcotráfico, crimen organizado); no agendan las diligencias (apertura de evidencias, vistas de recurso de apelación de sentencia o de casación, audiencias preliminares, juicios, indagatorias, ampliaciones de indagatorias, etc.) en la Agenda Cronos, por lo que debe realizarlo el mismo defensor, y para respaldo también, el secretario.  Sobre este aspecto debe agregarse por parte de la Dirección de Planificación que la agenda cronos es por Circuito Judicial y no está integrada a nivel nacional. |
| **Actualización y manejo de sistemas informáticos de la oficina** | Se mantiene la práctica de utilizar el libro de Registro General (libro en Excel) en materia Penal, aunque la Defensa de San Joaquín ya fue arqueada y actualizados los estados en el Sistema de Seguimiento de Casos y por ende certificada, lo anterior refleja que, se realizan controles manuales innecesarios (doble registros) cuando el Sistema de Seguimiento de Casos es la herramienta informática para el registro, control y seguimiento de los asuntos y de la estadística propia de la oficina.  Se evidenció, por parte medio de reportes en el sistema SIGMA que existen variables propias del expediente que no están siendo incluidas en los sistemas, lo anterior afecta la generación de estadísticas e información veraz y actualizada para la toma de decisiones. Aunado a lo anterior, existen circulares institucionales referentes a la obligatoriedad del uso adecuado de los sistemas informáticos. | Eliminar el registro de asuntos de materia Penal en el Libro de Registro (formato Excel); interiorizando en el personal de la Defensa la instrucción por parte de la Defensa Pública de San José de la eliminación de esta práctica, para utilizar el Sistema de Seguimiento de Casos como único medio de registro de los asuntos en la Defensa.  *(Detallado así en el correo enviado en fecha 16 de marzo del 2020, a la oficina)*  Además, atender la circular 94-2019 de la Secretaría General de la Corte del 30 de mayo de 2019 denominada *“Obligación de mantener los sistemas actualizados y cumplir los plazos establecidos para la actualización*”.  Así como, a las circulares 2-17, 28-18 y 10-20 de la Jefatura de la Defensa Pública, referentes a la obligatoriedad del uso del Sistema de Seguimiento de Casos y el arqueo de expedientes.  El personal administrativo deberá abocar sus esfuerzos al correcto registro de información en los sistemas informáticos utilizados en la oficina (SSC, Agenda Cronos, entre otros). Asimismo, deberá generar mensualmente desde la plataforma SIGMA, los reportes mensuales de la oficina y revisar que las variables estadísticas se encuentren completas, y que los estados de los expedientes se encuentren actualizados. | Equipo de mejora de procesos de la Defensa Pública de San Joaquín  Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  Jefatura de la Defensa Pública | Implementado | En materia penal y penalización, ya no se utilizan los libros en Excel, todos los datos se reportan en el SSC, se le insiste al personal el deber de mantener actualizado dicha herramienta informática.  En cuanto a las causas contravencionales y disciplinarias, se ha seguido utilizando los libros en Excel, asimismo en cuanto a la materia de pensiones y familia. Esto por indicación expresa del licenciado Esteban Madrigal, correo del 15 de octubre del año 2020, el cual se adjunta. |
| **Recibo de notificaciones por medio del SSC.** | Se detectó el envío de notificaciones por fax y/o correo electrónico del Tribunal Penal de Heredia hacia la oficina de la Defensa. Al hacer la consulta al Tribunal, específicamente a las personas técnicas judiciales, se indicó que utilizan el fax, ya que el sistema no se los permite; lo cual obliga a utilizar métodos manuales y minimiza las bondades del sistema. | Solicitar a la Dirección de Tecnología, que valore los sistemas informáticos implementados en el Tribunal Penal, con la finalidad de determinar cuáles son las variables que afectan el envío de las notificaciones a través del sistema hacia la Defensa de San Joaquín de Flores y así evitar medios de comunicación que no son los oficiales. | Equipo de mejora de procesos  Unidad de Modernización Institucional, Defensa Pública.  Jefatura de la Defensa Pública  Dirección de Tecnología de información. | En proceso | Se siguen recibiendo notificaciones por fax, ya que en muchos casos nos indican que el SSC da como respuesta “error” o bien que “el código de plaza no existe”, por lo que los despachos deben utilizar como herramienta el fax. También se nos ha indicado que las notificaciones que se realizan por el sistema de gestión presentan problemas y no son realizadas por el mismo. Cuando se dan este tipo de situaciones con el Juzgado Penal o con el Tribunal Penal siempre se les ha indicado que realicen los reportes pertinentes para que se les corrija esos errores, se nos ha indicado por parte de dichos despachos que se han reportado dichas situaciones.  Otras oficinas como el Tribunal de Apelación de Sentencia de San Ramón o el Juzgado y Tribunal Penal e Hacienda de Guadalupe, así como las Fiscalías de San José (narcotráfico, crimen organizado, fraudes y cibercrimen) siempre notifican por medio del fax o del correo institucional. |

# Hallazgos y conclusiones

## Observaciones realizadas por el Lic. Orlando Vargas Chacón, Supervisor de la Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública, de acuerdo con los resultados obtenidos del seguimiento realizado.

* Se concluye de la evidencia aportada por la oficina de la Defensa Pública de San Joaquín de Flores que, las propuestas de mejora planteadas por la Dirección de Planificación y aprobadas por el Consejo Superior, se encuentran en su gran mayoría implementadas o bien en proceso.
* Con relación a la propuesta que mantiene estado “en proceso”, relacionada con la implementación de la Agenda Cronos, debe indicarse que su maximización depende de la adecuación de la misma a las necesidades propias de la Defensa Pública por parte de la Dirección de Tecnología de la Información. La Dirección de la Defensa Pública, mediante oficio JEFDP-69-2022, del 31 de enero del presente año (adjunto), realizó una solicitud formal de mejora de la herramienta informática ante T.I., basado en diversos acuerdos del Consejo Superior en el que se aprueban diferentes informes de la Dirección de Planificación en los que se evidencian las necesidades particulares de la Defensa en el diseño de la mencionada agenda, realizando un levantado de requerimientos conforme lo solicita Tecnología de la Información. De lo anterior se está a la espera de una respuesta formal por parte de dicha Dirección. Dicho oficio puede consultarse en el anexo 2.
* Nótese también que muchos de las propuestas como por ejemplo las recepciones de notificaciones por medio del SSC, su puesta en ejecución no está en manos de la oficina de la Defensa Pública de San Joaquín, sino en los despachos emisores de las comunicaciones que nos indican que han realizado los reportes respectivos. Son dichos despachos los encargados del seguimiento de la solución, mientras que la Defensa solo se puede limitar a evidenciar el problema e instar a su solución por lo que se solicita a la Dirección de Planificación a que, en los informes de seguimiento de Fiscalías y Tribunales, verifique el cumplimiento de la mejora propuesta.

# Porcentaje de Implementación

A continuación, se detalla el estado de implementación de las acciones de mejora establecidas en el plan de trabajo aprobado por el Consejo Superior:

Cuadro 3: Estado de implementación de las acciones de mejora establecidas en el plan de trabajo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Propuestas** | **Pendientes** | **En Proceso** | **Implementadas** | **Total** |
| ***Cantidad*** | - | 3 | 2 | **5** |
| ***Porcentaje de Avance*** | - | 60% | 40% | **100%** |

## Observaciones realizadas por la Dirección de Planificación:

En el caso de la propuesta contenida en el Plan de Trabajo *“Eliminar la agenda física que se mantiene en la oficina. Utilizar como herramienta oficial y única la Agenda Cronos*”, se tomó nota de la solicitud formulada hacia la Dirección de Tecnología con los requerimientos necesarios en la Agenda Cronos; con el propósito de solventar las necesidades detectadas.

# Informes de seguimiento realizados por la Dirección de Planificación

La Dirección de Planificación como un primer ejercicio hacia la implementación del Modelo de Sostenibilidad, ha venido realizando un seguimiento mensual desde el segundo semestre de 2020 y todo el 2021 de las principales variables estadísticas que han permitido analizar la gestión realizada posterior al abordaje efectuado en la oficina por parte de la Dirección de Planificación, con la finalidad de darle seguimiento, control y sostenibilidad a las oportunidades de mejora identificadas. Dichos informes han sido remitidos a la oficina, quien mensualmente se reúne a analizar los resultados obtenidos y determina acciones de mejora o planes de trabajo en procura de mantener o mejorar su gestión interna. Dichos informes se realizaron por parte de la Dirección de Planificación de forma mensual desde junio de 2020 y hasta junio de 2021, durante el segundo semestre de 2021 se realizaron los informes, pero de forma trimestral y durante el año 2022 la dinámica será realizar dos informes semestrales.

A continuación, se adjuntan los informes de seguimiento realizados por la Dirección de Planificación durante el período mencionado:

| **N°** | **Nombre del documento** | **Adjunto** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Informe de Seguimiento de junio de 2020 (1100-TR-MI-2020) |  |
| 2 | Informe de Seguimiento de julio y agosto de 2020 (1394-TR-MI-2020) |  |
| 3 | Informe de Seguimiento de setiembre de 2020 (1678-TR-MI-2020) |  |
| 4 | Informe de Seguimiento de octubre de 2020 (1929-TR-MI-2020) |  |
| 5 | Informe de Seguimiento de noviembre de 2020 (2057-TR-MI-2020) |  |
| 6 | Informe de Seguimiento de diciembre de 2020 (113-TR-MI-2021) |  |
| 7 | Informe de Seguimiento de enero 2021 (299-TR-MI-2021) |  |
| 8 | Informe de Seguimiento de febrero de 2021 (535-TR-MI-2021) |  |
| 9 | Informe de Seguimiento de marzo de 2021 (711-TR-MI-2021) |  |
| 10 | Informe de Seguimiento de abril de 2021 (901-PLA-MI-TR-2021) |  |
| 11 | Informe de Seguimiento de mayo de 2021 (1324-PLA-MI-TR-2021) |  |
| 12 | Informe de Seguimiento de junio de 2021 (1591-PLA-MI-TR-2021) |  |
| 13 | Informe de Seguimiento de julio, agosto, setiembre de 2021 (2307-PLA-MI-TR-2021) |  |
| 14 | Informe de Seguimiento de octubre, noviembre, diciembre de 2021 (118-PLA-MI-TR-2022) |  |

Producto del seguimiento realizado por la Dirección de Planificación, en el siguiente cuadro se muestra un resumen de las principales variables estadísticas de la oficina que se encontraron en abril de 2020 (fecha en la que se realizó el trabajo de campo en dicho despacho) y los resultados obtenidos mediante los seguimientos efectuados en el período de junio de 2020 a diciembre de 2021

**Cuadro 4: Principales variables estadísticas de la Defensa de San Joaquín de Flores**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variables**  **Estadísticas** | **abr-20** | **jun-20** | **jul-20** | **ago-20** | **sep-20** | **oct-20** | **nov-20** | **dic-20** | **ene-21** | **feb-21** | **mar-21** | **abr-21** | **may-21** | **jun-21** | **jul-21** | **ago-21** | **sep-21** | **oct-21** | **nov-21** | **dic-21** |
| Entrada | **10** | **42** | **36** | **35** | **35** | 41 | 39 | 26 | 45 | 32 | 31 | 47 | 30 | 44 | 29 | 33 | 34 | 27 | 21 | 16 |
| Salida | **15** | 19 | 22 | 36 | 43 | 24 | 41 | 32 | 24 | 17 | 64 | 31 | 28 | 31 | 25 | 52 | 64 | 26 | 25 | 20 |
| Circulante “En trámite” (Penal y Penalización) | **478** | 480 | 491 | 507 | 504 | 517 | 506 | 500 | 523 | 536 | 503 | 524 | 528 | 573 | 687 | 662 | 639 | 503 | 507 | 510 |
| Circulante promedio por persona defensora | **154** | 157 | 178 | 186 | 169 | 176 | 173 | 169 | 176 | 184 | 182 | 181 | 184 | 200 | 258 | 250 | 238 | 171 | 175 | 175 |
| Circulante reportado por el Defensor Coordinador | **170** | 167 | 166 | 169 | 165 | 165 | 161 | 162 | 170 | 169 | 160 | 162 | 161 | 173 | 171 | 163 | 164 | 162 | 158 | 160 |

**Fuente:** Subproceso de Modernización Institucional de acuerdo con los informes de seguimiento desarrollados y la información extraída del sistema SIGMA.

Del cuadro anterior es importante rescatar que, se ha presentado un aumento del circulante en trámite entre abril de 2020 (478 asuntos) y diciembre de 2021 (510), que equivale a un 7%.

Si analizamos la cantidad promedio de asuntos por plaza de Defensora o Defensor, vemos que a abril de 2020 dicho valor se encontraba en un promedio de 154 asuntos por plaza, valor que a diciembre de 2021 era de 175 asuntos. Si bien el circulante aumento en 21 asuntos, dicha cantidad aun permite tener una carga de trabajo manejable por plaza de Defensora o Defensor y por ende una atención célere y oportuna de los casos asignados.

En la gráfica que se muestra a continuación, se puede observar cómo el circulante presente en la oficina ha aumentado sin prejuicio de seguir desarrollando las labores de forma adecuada (21 asuntos).

Gráfico 1. Análisis del circulante, asuntos entrados y terminados de la

Defensa Pública de San Joaquín de Flores

**Fuente:** Subproceso de Modernización Institucional de acuerdo con los informes de seguimiento desarrollados y la información extraída del sistema SIGMA.

# Recomendaciones generales

**Al Consejo Superior**

A la luz de las observaciones realizadas en este informe, como seguimiento al Plan de Trabajo aprobado, y el estado de éste, muy respetuosamente se le solicita:

* Aprobar el presente informe de seguimiento que incorpora los avances obtenidos para los hallazgos, oportunidades de mejora y plan de trabajo aprobado por el Consejo Superior en sesión 101-2021 celebrada el 25 de noviembre de 2021, artículo XXVI, en la que conoció mediante oficio 1192-PLA-MI-2021 del 19 de octubre de 2021 de la Dirección de Planificación, el informe relacionado con el diagnóstico y propuestas de mejora para el Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal en la Defensa Pública de San Joaquín de Flores.
* Solicitar la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones que analice y brinde el criterio técnico en cuanto a la emisión de la notificación, ya que la misma se sigue recibiendo por fax o correo electrónico, debido a errores en el sistema en con respecto a la interacción entre la Defensa y el Juzgado Penal de San Joaquín y Tribunal de Juicio de Heredia.

En esta valoración debe considerarse también el Juzgado Penal y Tribunal de Juicio del Segundo Circuito Judicial de San José (Goicoechea) así como las Fiscalías de San José pues la situación se replica en las notificaciones producto de esas oficinas.

**A la Jefatura de la Defensa Pública y la Unidad de Modernización Institucional de la Defensa Pública**

* Dar seguimiento a la ejecución del plan de trabajo contenido en el presente informe, con la finalidad de verificar que las propuestas de mejora sean implementadas en su totalidad y velar por la sostenibilidad y los resultados adecuados del proyecto.
* Velar porque el equipo de mejora conformado en la oficina en análisis mantenga la práctica de reunirse mensualmente para analizar mediante la generación de reportes estadísticos que cada oficina puede consultar; los movimientos y situaciones que se han presentado durante cada mes, de manera que se puedan generar planes remediales o acciones de mejora a nivel interno de la oficina, recordando que estos ejercicios lo que buscan y promueven es la autogestión de cada oficina.

**A la Defensa Pública de San Joaquín de Flores**

* En el caso de la propuesta “Recibo de notificaciones por medio del SSC”, es necesario solicitar evidencia tanto al Tribunal de Heredia como al Juzgado Penal de San Joaquin de Flores de los errores registrados por esas oficinas a la hora de la notificación, para generar un único reporte en el Sistema de Gestión Integrada de Servicios (GIS) de la Dirección de Tecnología y Comunicaciones y solicitar su revisión. Es necesario efectuar un acercamiento y seguimiento continuo con la Dirección de Tecnología y Comunicaciones (DTIC) hasta que el problema sea solventado.
* Gestionar ante la Dirección de Tecnología y Comunicaciones del Circuito la firma holográfica para la persona coordinadora de la oficina, con el propósito de eliminar la firma física en los apersonamientos.
* Promover la revisión mensual por parte del equipo de mejora de procesos conformado de las variables estadísticas obtenidas mediante el sistema Sigma, con el propósito del análisis permanente de la gestión de ésta. Los datos estadísticos están disponibles en el siguiente enlace <http://sjodatabi04:8080/BOE/BI>, al cual la oficina tiene acceso.
* Dar un seguimiento activo y continuo al plan de trabajo cuyas propuestas aún están en “proceso” con el propósito de implementarlas oportunamente.

**A la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones**

* Colaborar en los planes de trabajo aprobados para la Defensa Pública de San Joaquín, en lo que sea requerido para contar con los insumos tecnológicos adecuados para el desempeño de sus labores.

# Anexos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anexo** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Anexo 1*** | Aprobación del Consejo Superior Informe 1192-PLA-MI-2021  Sesión 101-2021 |  |
| ***Anexo 2*** | Oficio de la Defensa Pública JEFDO-69-2022 hacia la Dirección de Tecnología y Comunicaciones |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INFORME | NOMBRE | PUESTO |
| Elaborado por: | Ing. Florita Leiva Piedra | Profesional 2 |
| Revisado por: | Ing. Nelson Arce Hidalgo | Coordinador de Unidad |
| Aprobado por: | Ing. Jorge Fdo. Rodríguez Salazar | Jefe Subproceso |
| Visto bueno: | Ing. Dixon Li Morales | Jefe Proceso de Ejecución de las Operaciones |