1066-PLA-OI-2020

Ref. SICE: 117-19

17 de julio de 2020

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

En atención a los oficios 767-19 y 3001-19, donde se transcriben los acuerdos tomados por el Consejo Superior en las sesiones celebradas el 10 de enero y 5 de marzo de 2019, artículos LXII y LXXXVII respectivamente, le remito el informe suscrito por la Licda. Ginethe Retana Ureña, Jefa del Subproceso de Organización Institucional, relacionado con la valoración de cargas de trabajo y estructura organizacional del Juzgado Contravencional de Buenos Aires.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 894-PLA-OI-2020 del 19 de junio de 2020, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento del Lic. Danny Gutiérrez Gómez, Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Buenos Aires, así como también se le solicitó criterio a la Licda. Grettel Matarrita Carrillo, Inspectora Judicial del Tribunal Inspección Judicial, Administración Regional de Pérez Zeledón, Dirección de Tecnología de Información, Dirección Ejecutiva, Subcomisión de Acceso a la Justicia de Pueblos Indígenas y al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional. Como respuesta se recibieron los siguientes oficios:

* 109-JCBA-2020 por parte del Lic. Gutiérrez Gómez
* 227-CACMEJ del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, la Directora Licda. Maricruz Chacón Cubillo.
* 0670-ARICJZS-2020 suscrito por la Máster Wendy Beita Ureña de la Administración Regional de Pérez Zeledón.

Las observacionesse consideraron en lo pertinente, en el informe que se presenta.

Se está solicitando la certificación del contenido presupuestario para el permiso con goce de salario, que se recomienda en la propuesta 3 de este informe y que se enviará una vez recibida.

Atentamente,

Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso Ejecución de las Operaciones

***Se adjuntan respuestas recibidas.***

 

Copias:

* Lic. Danny Gutiérrez Gómez, Juez Coordinador

Juzgado Contravencional de Buenos Aires

* Licda. Grettel Matarrita Carrillo, Inspectora Judicial

Tribunal Inspección Judicial

* Administración Regional de Pérez Zeledón
* Dirección de Tecnología de Información
* Dirección Ejecutiva
* Subcomisión de Acceso a la Justicia de Pueblos Indígenas
* Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional
* Archivo

rqp

Ref.117-19

17 de julio de 2020

Ingeniero

Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso de Ejecución de las Operaciones

Estimado señor:

En atención a los oficios de la Secretaría de la Corte 767-19, con fecha del 24 de enero del 2019, en el que se pone en conocimiento lo acordado por el Consejo Superior en la sesión 2-19 del 10 de enero del 2019, artículo LXII, y el oficio 3001-19 de fecha 22 de marzo de 2019, en el que se transcribe el acuerdo del Consejo Superior de la sesión 20-19, celebrada el 05 de marzo del 2019, artículo LXXXVII, se presenta seguidamente los resultados del informe 894-PLA-OI-2020, relacionado con la valoración de cargas de trabajo y estructura organizacional del Juzgado Contravencional de Buenos Aires.

El Informe fue puesto en conocimiento del Lic. Danny Gutiérrez Gómez, Juez Coordinador del Juzgado indicado y de la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, con el objetivo que emitieran las observaciones correspondientes.

Mediante oficio 109-JCBA-2020, el Lic. Gutiérrez Gómez expone sus argumentos sobre las recomendaciones que se proponen para el despacho a su cargo, las cuales se incorporan dentro del informe aquellas que se consideran son objeto de modificación en el apartado 3.13. De igual forma se toma en consideración el criterio de la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, oficina que emitió su criterio mediante oficio 0670-ARICJZS-2020 y el oficio 227-CACMFJ-JEF-2020 del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, suscrito por la Licda. Maricruz Chacón Cubillo, Directora de ese centro, en el cual se transcribe el criterio del Lic. Cristian Alberto Martínez Hernández, Gestor de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia.

Atentamente,

Licda. Ginethe Retana Ureña, Jefa

Subproceso de Organización Institucional



**Dirección de Planificación**

**Proceso Ejecución de las Operaciones**

**Subproceso de Organización Institucional**

Juzgado Contravencional de Buenos Aires

Valoración de las Cargas de trabajo en materia de Contravenciones, Pensiones Alimentarias y Tránsito, así como la estructura organizacional de recurso humano

Julio, 2020

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección de Planificación** | | **Fecha:** | *10/07/2020* |
| **Temática:** | Seguimiento de cargas de trabajo y valoración de recurso humano para el Juzgado Contravencional de Buenos Aires, el cual atiende las materias de Contravenciones, Pensiones Alimentarias y Tránsito. | | |
| **Para:** | Secretaría General de la Corte. | | |
| **Copia(s):** | Juzgado Contravencional de Buenos Aires, Administración de Pérez Zeledón, Dirección de Tecnología de Información, Dirección Ejecutiva, Subcomisión de Acceso a la Justicia de Pueblos Indígenas, Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, Tribunal de la Inspección Judicial. | | |
| **Oficios y Referencias:** | * Oficio 4676-19 de la Secretaría General de la Corte el cual refiere al acuerdo del Consejo Superior de la sesión 36-19, artículo XLVII celebrada el 26 de abril de 2019, en el que se acordó entre otras cosas incluir de forma prioritaria al Juzgado Contravencional, Pensiones Alimentarias y Tránsito de Buenos Aires en la implementación del escritorio virtual, ubicándolo en la posición 14 del cronograma de trabajo establecido para el 2019. * Oficio CACC-349-2019 con fecha 21 de octubre de 2019 de la Comisión de Acceso a la Justicia en el cual la Dra. Damaris Vargas Vázquez, en su condición de Coordinadora de la referida Comisión, sugiere valorar la posibilidad de que se replique en el Primer Circuito Judicial de la Zona Sur el proyecto desarrollado en Turrialba para la atención de las personas indígenas usuarias por medio de una persona servidora judicial. Referencia 1670-19. * Oficio CACC-260-2020 con fecha 12 de junio del 2020, suscrito por la máster Melissa Benavidez Víquez, Coordinadora de la Unidad de Acceso a la Justicia en el cual, se expone que la Comisión de Acceso de la Justicia con fecha 04 de junio del 2020, acordó en el artículo IV *“Tema: Falta de Personal e Infraestructura inadecuada para afrontar la emergencia del COVID-19 en el Juzgado Contravencional de Buenos Aires”*. Ref.: 983-2020. | | |
| **Metodología aplicada** | 1- Se realizó una visita de cuatro días al Juzgado Contravencional de Buenos Aires, con el objetivo de valorar la situación actual de las cargas de trabajo, así como la distribución interna que se realiza al personal de apoyo y profesional de la oficina. También tenía como objetivo valorar la afluencia de público y otras variables a nivel cualitativo, especialmente al ser una oficina que atiende una gran mayoría de población indígena, principalmente en la materia de Pensiones Alimentarias.  2- Se entrevistó a cada una de las personas que laboran en ese despacho, con el objetivo de conocer su criterio en cuenta el ambiente laboral, distribución de cargas de trabajo y otras variables relevantes para conocer sobre el funcionamiento del despacho.  Las personas entrevistadas fueron:   * Lic. Danny Gutiérrez Gómez, Juez 1 * Lic. Alejandro Brenes Cubero, Juez 1 * Srita. Guaira Camacho Jiménez, Coordinadora Judicial 1 * Srita. Ana Lucrecia Mora Fernández, Técnica Judicial 2 * Srita. Sulman Escalante Hidalgo, Técnica Judicial 2 * Sr. José Leonardo Céspedes Vargas, Técnico Judicial 2 * Srita. Eleana Herrera Fernández, Técnica Supernumeraria * Sr. Rubén Bermúdez Vargas, Meritorio * Srita. Nancy Carvajal Villareal, Meritoria   3- Se solicitó criterio a la Contraloría de Servicios del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, con el objetivo de conocer las gestiones presentadas por las personas usuarias, así como las diferentes soluciones que se han ofrecido por parte de esta oficina al Juzgado en estudio.  4- Se consultó a la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, sobre la colaboración que se ha prestado al despacho en estudio, en cuanto al personal Supernumerario que se ha destacado en diferentes oportunidades. Este tema será ampliado en el desarrollo del documento.  5- Debido a las cargas de trabajo que viene mostrando el Juzgado Contravencional de Buenos Aires, al momento que el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional realizó la visita al despacho, evidencia que existe un plan remedial en la oficina, con el objetivo de descongestionar la cantidad de asuntos en trámite que muestra el despacho. Este plan ha sido aplicado tal cual fue establecido por el personal de la oficina en estudio. Sin embargo, los resultados no han sido los esperados conforme al objetivo de poner al día la tramitación de casos en el Juzgado. El tema será ampliado en el desarrollo del informe.  6- Se realiza el análisis con los datos estadísticos correspondientes al 2019 en las tres materias que tramita el despacho. Se realiza una comparación con despachos homólogos, a fin de determinar las cargas de trabajo promedio tanto para el personal juzgado como para el personal Técnico Judicial. De igual forma se expone el comportamiento estadístico de las materias de Contravenciones, tránsito y Pensiones Alimentarias del año 2015 y 2019 en el despacho en estudio.  7- Se toma en consideración lineamientos específicos para la atención de poblaciones en condición de vulnerabilidad, en el caso particular poblaciones indígenas de acuerdo con los alcances que se han establecido por parte de la Subcomisión de Acceso a la Justicia de Pueblos Indígenas.  8- Aún no se cuenta con indicadores de gestión establecidos para este tipo de despachos que atienden tres materias, razón por la que se tomará como punto de referencia el comportamiento de las cargas de trabajo de despachos homólogos, así como los indicadores de gestión de los despachos especializados haciendo los ajustes necesarios para adecuarlos o ajustarlos a la situación que muestra el despacho en análisis.  9- El despacho en análisis cuenta con una infraestructura tecnológica que permite el uso del Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales, así como la utilización del Escritorio Virtual. Cuenta además con otras herramientas que permiten el acceso a consultas del Registro Nacional, correo electrónico, entre otras cosas.  10. La versión preliminar del presente informe se comunicó mediante oficio 894-PLA-OI-2020 del 19 de junio de 2020, al Licenciado Danny Gutiérrez Gómez, Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Buenos Aires, así como a la Máter Wendy Beita Ureña, Administradora Regional del Prime Circuito Judicial de la Zona Sur, al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, a la Subcomisión de Asuntos Indígenas, a la Dirección de Tecnología de la Información, la Dirección Ejecutiva y, el Tribunal de la Inspección Judicial. Al respecto se recibieron las siguientes respuestas:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Oficina Judicial** | **Oficio** | **Fecha del**  **Oficio** | | Juzgado Contravencional de Buenos Aires | 109-JCBA-2020 | 25-06-2020 | | Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur | 0670-ARICJZS-2020 | 01-07-2020 | | Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional | 227-CACMFJ-JEF-2020 | 01-07-2020 |   11.- Otras actividades realizadas que se desarrollan en el presente informe. | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **I. Antecedentes** | 1.1.- Informe 498-PLA-MI-2019 elaborado por la Dirección de Planificación, relacionado con el tema de implementación del escritorio virtual en el juzgado en estudio, el cual refirió a que se cambiara la prioridad de la implementación de este sistema informático de la posición 49 que se encontraba a la 14.  Cabe indicar que, al momento de la visita realizada al Juzgado en estudio, se constató que al finalizar el mes de julio del 2019 se había concluido con la implementación y capacitación del Escritorio Virtual. Únicamente se encontraba pendiente de realizar, el escaneo de todos los expedientes en todas las materias, tema que será ampliado en el cuerpo del documento.  1.2.- Oficio 658-IJ-2019 del Tribunal de la Inspección Judicial, el cual realizó una visita el 03 de abril del 2019. Dentro de las recomendaciones se indica entre otras cosas:  *“7.) El Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, en la medida de sus posibilidades, dotará del recurso humano requerido, según el estudio realizado a este Juzgado”.*  Sobre la recomendación anterior, se tiene conocimiento que la oficina antes indicada facilitó una plaza de Técnico Supernumerario el cual se destacó del 12 de setiembre al 11 de octubre 2019, realizando labores de actualización de órdenes de apremio y tarjetas de control en Pensiones Alimentarias.  Según criterio expresado por el Lic. Rodríguez Flores, Coordinador del Área de Gestión y Apoyo, no se pudo ampliar más el periodo debido a limitaciones económicas en cuanto al pago de viáticos, debido a que no cuentan con presupuesto para estos efectos.  1.3.- Ley 9593 de Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas entró en vigencia a partir de su publicación, la cual fue realizada en la Gaceta 179 (Alcance 174) del 28 de setiembre de 2018.  1.4 Se toma en consideración la circular 67-2019 de la Secretaría de la Corte sobre las Reglas mínimas para la aplicación del primer párrafo del numeral 7 de la Ley de Acceso a la Justicia de Personas Indígenas de Costa Rica. Se adjunta circular. |
| **II. Justificación de la Situación o Necesidad Planteada** | De conformidad con lo solicitado a esta Dirección, el presente informe responde a la solicitud del seguimiento de cargas de trabajo y la valoración de recurso humano para el Juzgado Contravencional de Buenos Aires, con el fin de determinar las razones de atraso que existen en la tramitación de expedientes en cada una de las tres materias que se atienden y a su vez valorar la distribución de la carga de trabajo a nivel del personal destacado. |
| **III. Información Relevante** | **3.1 Ley 9593 de Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas.**  El cantón de Buenos Aires mantiene 24 territorios indígenas, dentro de los que están los Cabécar, Bribris, Gnobe, Brunca, Terraba, Salitre, Ujarrás, Cabagra, Purré, entre otras. La Ley 9593denominada Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas de Costa Rica, señala claramente la atención prioritaria que se le debe dar a este tipo de personas usuarias.  Normalmente el transporte público llega al centro de Buenos Aires a las 8:00 horas de las diferentes zonas. Esto quiere decir que salen del lugar de origen a eso de las 6:00 de la mañana y para llegar a ese lugar de origen las personas usuarias deben de caminar mínimo dos horas.  El regreso normalmente es alrededor de las 15:00 horas para llegar al destino a las 17:00 horas y de ahí caminar hasta el lugar donde reside esta población.  Como primer aspecto a considerar dentro del informe, es importante hacer referencia a la Ley 9593 de Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas, la cual está dirigida específicamente a la forma de trato y atención que debe tener esta población ante los servicios que presta la Corte Suprema de Justicia. Tres de los artículos de la Ley señalan:  *ARTÍCULO 1- Acceso a la justicia con apego a la realidad cultural El Estado costarricense deberá garantizar el acceso a la justicia a la población indígena tomando en consideración sus condiciones étnicas, socioeconómicas y culturales, tomando en consideración el derecho indígena siempre y cuando no transgreda los derechos humanos, así como tomando en cuenta su cosmovisión.*  *ARTÍCULO 2- Trato digno. Toda persona indígena será tratada con respeto a su dignidad humana en razón de sus tradiciones culturales, lo cual se traducirá en acciones afirmativas que tendrán como fin que esta población tenga las mismas condiciones de igualdad que las demás personas. El incumplimiento de estas disposiciones será sancionado conforme al procedimiento y las garantías establecidas en el título VII del régimen disciplinario previsto en la Ley N.07333, Ley Orgánica del Poder Judicial, de 5 de mayo de 1993.*  *ARTÍCULO 4- Prioridad en la resolución y atención de casos. El sistema de administración de justicia dará prioridad al trámite y a la resolución de los casos en que figuran personas indígenas como parte. La anterior será considerada una acción afirmativa a la que deberá darse la publicidad respectiva, tanto a las personas servidoras judiciales para su cumplimiento como a la población indígena para la exigencia de sus derechos.*  De acuerdo con lo indicado en el primer artículo, para el caso particular de la zona de Buenos Aires, los diferentes despachos judiciales han realizado visitas a los asentamientos indígenas con el objetivo de informar a esta población la disponibilidad de servicios que tienen con el objetivo de mantener un acercamiento y accesibilidad de la justicia a las poblaciones indígenas.  Para el caso particular del Juzgado Contravencional de Buenos Aires, el Juez Coordinador como parte de su acercamiento a las comunidades indígenas, hace visitas con el objetivo de informar sobre los servicios que presta el despacho a su cargo, e incluso uno de sus requerimientos para que se le implantara el escritorio virtual, fue precisamente para que esta población que actualmente tiene mayores facilidades con el acceso a internet por medio de teléfonos celulares, pueda accesar la página del Poder Judicial y de esta manera solicitar órdenes de apremio y otra serie de servicios que hoy día se pueden realizar por medio de la tecnología y la accesibilidad que tiene el Poder Judicial a nivel digital.  Sobre el artículo 4, señala la prioridad en la resolución y atención de casos, para lo cual ha sido de alguna manera publicitado entre estas poblaciones y se les hace saber sobre los derechos que tienen al momento de acercarse a las diferentes oficinas judiciales.  En la siguiente figura se muestra la representación por materia de los expedientes, donde se cuenta como interviniente una persona usuaria indígena y, que ingresaron de octubre 2018 a setiembre 2019:  **Figura 1**  **Representación por materia de los asuntos ingresados a nivel nacional, donde intervienen personas usuarias indígenas, de octubre 2018 a setiembre 2019**    Fuente: Subproceso de Modernización Institucional, de la Dirección de Planificación con datos facilitados por la Administración de la Defensa Pública.  Con base en la información mostrada en la figura anterior, se puede inferir que, el 80% de la cantidad de expedientes, de octubre 2018 a setiembre 2019, responden a personas indígenas en calidad de intervinientes en asuntos de Pensiones Alimentarias (36%), Penal ordinario (25%), Penalización de violencia contra mujer (11%) y Agrario (8%). El restante 20% de los asuntos entrados es en Laboral, Penal Juvenil, Familia, Ejecución de la Pena, Contravencional, Revisión y Ejecución Penal Juvenil.  Para el caso particular del Juzgado Contravencional de Buenos Aires, el cual atiende tres materias, una de ellas catalogada como vulnerable y sensible como lo es la de Pensiones Alimentarias, que hoy día muestra un nivel de atraso alto en su tramitación que impacta directamente en el tiempo de resolución de los conflictos de esta población.  Desde este punto de vista y en acatamiento a lo indicado en el artículo 4 de la Ley 9593, se hace necesario buscar alternativas de solución inmediata que permitan presentar a los despachos judiciales una atención de calidad, efectiva y con tiempo de resolución más razonables.   * **Información socio-demográfica del cantón de Buenos Aires. -**   Con datos estadísticos del INEC y según la distribución de territorios, se puede determinar que un 78% de los pueblos indígenas se encuentran en las zonas ubicadas al sur del país, viviendo en las provincias de Limón 26%, **Puntarenas 24%**, San José (zona sur) 19% y Cartago 8%. El restante 22% se encuentra distribuido en Guanacaste 10%, Alajuela 8% y Heredia 4%.  Según datos del Censo Nacional de Población y Vivienda 2011, del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC), el cantón de Buenos Aires tiene una extensión de 2384 kilómetros cuadrados, para un total de 45.244 personas, lo que representa una densidad poblacional de 19 personas por kilómetros cuadrados, aumentando en dos puntos en relación a los datos que reportó este cantón para el Censo del 2000, ya que para dicho periodo se contaba con una densidad poblacional de 17 personas por Km2.  La mayor concentración de población se localiza en el distrito central de Buenos Aires, seguido por el distrito de Potrero Grande, siendo este primero el que mayor concentración de población presenta, seguido por el distrito de Boruca, Volcán y Brunka.  **Cuadro 1**  **Distribución de la población del cantón de Buenos Aires por distrito, según total de la población y densidad poblacional**     |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Distrito** | **Población** | | **km2** | **Densidad poblacional** | |  | Absoluta | Relativo |  |  | | **Buenos Aires** | 21063 | 47% | 553 | 38 | | **Volcán** | 3815 | 8% | 189 | 20 | | **Potrero Grande** | 5956 | 13% | 627 | 9 | | **Boruca** | 3074 | 7% | 138 | 22 | | **Pilas** | 1659 | 4% | 111 | 15 | | **Colinas** | 1371 | 3% | 122 | 11 | | **Chánguena** | 2631 | 6% | 273 | 10 | | **Biolley** | 2455 | 5% | 208 | 12 | | **Brunka** | 3220 | 7% | 164 | 20 | | ***Total*** | ***45 244*** | ***100%*** | ***2384*** | ***19*** |   Fuente: Elaboración propia con datos del Censo Nacional de Población y Vivienda, 2011. INEC.  El cantón de Buenos Aires, tiene un área que se considera primordialmente rural, en la cual predominan las actividades agropecuarias, pecuarias, silvícola y turísticas, así como pequeños comercios y centros conglomerados de viviendas y viviendas dispersas con disposición de servicios de electricidad, agua potable y teléfono, además de servicios de escuela, iglesia, plaza entre otros; donde el 62.3% de la población reside en zonas rurales y el 37.7% en zonas urbanas.  De acuerdo con los datos del Censo Nacional de Población y Vivienda del 2011, el análisis de los grupos etarios por quinquenios determina  que el 51% de la población se concentra en edades superiores a los 20 años e inferiores a los 64 años, por su parte el 44%  tiene edades de 0 a 19 años y únicamente el 6%  con edad superior a los 65 años; sin embargo si se analiza esta variable según grupos quinquenales se identifica que existe una mayor concentración en los grupos de 10 a 14 años y de 14 a 19 años, por su parte los grupos etarios analizados no presentan una variación significativa mayor a un punto porcentual entre sí.  Además, el 40.7% de la población al momento del Censo indicó estar soltero o soltera, seguido por las personas casadas con un 28.3%, en unión libre con un 23.3%, separado o separada con un 3.7%, viudo o viuda con un 2.4% y divorciado o divorciada 1.5%.  Dentro de los principales problemas que enfrenta la población indígena del cantón de Buenos Aires se identifican los siguientes:     * Ocupación ilegal y desplazamiento indígena * Violencia étnica * Oportunidad de empleo * Formación educativa y falta de conocimiento en aspectos técnicos (sobre desarrollo de capacidades) e informativos (sobre aspectos de procedimientos propios de la institucionalidad costarricense) * Generación de espacios productivos y de emprendimiento para jóvenes, mujeres, personas adultas mayores y demás población adulta * Dificultad de acceso a los servicios públicos * Falta de vías de comunicación * Existencia de altos índices de pobreza * Altos porcentajes de analfabetismo * Escasos servicios en salud * Programas institucionales adaptados a las condiciones de los pueblos indígenas; entre otros aspectos.   Un aspecto de gran preocupación es la ocupación ilegal de tierras que ha generado dentro de los territorios indígenas una explosión de violencia desde el 2012, según (Alancay, 2014) Costa Rica es consciente de esta situación, sin embargo, los derechos de los pueblos indígenas siguen siendo violados con impunidad y su integridad cultural se amenaza y desprecia.  Con relación a los medios de trasporte y comunicación, según datos de la Federación de Municipalidades de la Región Sur de la provincia de Puntarenas (FEDEMSUR, s.f), Buenos Aires, tiene una extensión de 1.442.49 kilómetros de red vial cantonal, de los cuales, 57.2% son catalogados como en malas y muy malas condiciones, el 41.4% se encuentra en condición regular y el 1.4% como buena. El tipo de superficie de las vías del cantón son en un 93.7% de lastre, 5.2% de tierra, el 1.1% cuenta con algún tratamiento de la superficie y solo el 0.1% están asfaltadas.  Al tomar en consideración el Índice de Pobreza Humana cantonal (IPHc), se cataloga a Buenos Aires como una zona de alta pobreza y carencias, razón por lo que el indicador muestra una desmejora al pasar del lugar 75 al puesto 80 del 2013 al 2014, lo que conlleva a clasificar esta zona como un cantón con desarrollo humano rezagado.    Por último, el Índice de Progreso Social cantonal (IPSc) es una métrica social y ambiental, que mide el resultado de las inversiones, programas y políticas en un cantón, con el cual se logran identificar prioridades en los cantones, promover acciones de alto impacto, contar con una guía de medición y generar bancos de datos públicos que faciliten la gestión de los gobiernos municipales.    Los datos del IPSc se agrupan en tres categorías: necesidades humanas básicas, fundamentos de bienestar y oportunidades, tal como se presenta en la Figura 2.  **Figura 2**  **Categorías del IPS**    Importante tomar en cuenta que la Corte Plena mediante Circular 188-2019 aprueba 20 ejes de acción para el cumplimiento de las Medidas Cautelares 321-12 del 30 de abril de 2015, específicamente a lo relacionado a los ejes 6 y 7 establecidas por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) contra Costa Rica[[1]](#footnote-1).  Lo anterior, viene a reafirmar el compromiso adquirido por parte del Poder Judicial, en cuanto a la prioridad de atención que deben tener las poblaciones indígenas en la accesibilidad de la justicia y su pronta respuesta en los trámites o gestiones que estas personas usuarias presenten en las diferentes oficinas del Poder Judicial.  **Se puede concluir que el cantón de Buenos Aires presenta algunas limitaciones en cuanto al desarrollo, lo que genera se clasificada esta zona como un cantón con desarrollo humano rezagado.**  **3.2 Estructura Organizacional.**  El Juzgado Contravencional de Buenos Aires, atiende las materias de Pensión Alimentarias, Contravenciones y Tránsito y se encuentra conformado actualmente según la Relación de Puestos 2019 por el siguiente recurso humano:   * 2 Juez o Jueza 1 * 1 Coordinador o Coordinadora Judicial 1 * 1 Técnico o Técnica en Comunicación Judicial * 3 Técnico o Técnica Judicial 1   En cuanto a la plaza de Técnico o Técnica en Comunicación Judicial, es importante indicar que se destacó por aproximadamente dos años en la Oficina de Comunicaciones Judiciales conformada en su momento de manera informal[[2]](#footnote-2), en la zona de Buenos Aires. Sin embargo, a gestión del Lic. Danny Gutiérrez Gómez, Juez Coordinador del despacho en análisis, el puesto de Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales a partir de noviembre del 2019, se volvió a ubicar en el despacho judicial cumpliendo con sus labores de notificación, esto con el objetivo de mantener la supervisión necesaria sobre la labor que ejecuta el puesto y por estar presupuestariamente adscrita al Juzgado Contravencional de Buenos Aires.  El Lic. Danny Alberto Gutiérrez Gómez, señaló al momento de la visita que cuando se trasladó el puesto de Técnico en Comunicación Judicial a la Oficina de Comunicaciones Judiciales, se dio estando otra persona en el cargo de Juez Coordinador. Sin embargo, menciona que ha buscado antecedentes sobre el traslado de este recurso humano y ha podido determinar que fue un acuerdo verbal entre la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur y el Juez Coordinador en ese entonces del despacho.  Hace ver que oficialmente aún no se ha conformado la Oficina de Comunicaciones Judiciales (OCJ), debido a que el puesto todavía se refleja en la Relación de Puestos del 2019 formando parte del Juzgado a su cargo.  El interés por parte del Lic. Gutiérrez Gómez de darle seguimiento a esta plaza, es que si bien sus labores se encuentran delimitadas bajo el perfil de puesto, permitía tener una colaboración del recurso en sus labores propias del cargo, y según las posibilidades en la atención a público y otras gestiones de apoyo al despacho, que hoy día son atendidas solamente por los tres puestos de Técnico o Técnica Judicial 2, situación que entre otras cosas se suma a la situación que hoy día se presenta en cuanto al atraso en el trámite que muestra el despacho.  **3.3 Análisis de los datos estadísticos para el periodo del 2015 al 2019 del Juzgado Contravencional de Buenos Aires.**  A continuación, se presentan los cuadros estadísticos según materia, en las variables más representativas, sean circulante, casos entrados, casos terminados. Importante dentro del análisis a realizar, que a partir del 2017 se inicia con el Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales y que en el mes de junio del 2019 se inició con la implementación del Escritorio Virtual, situaciones que de una u otra forma han venido a repercutir en el accionar del despacho con la curva de aprendizaje, que implica el de proceso de cambio, proceso de gestión y capacitación entre otras cosas.  **3.3.1 Comparación de datos estadísticos en despachos homólogos de los despachos que atienden las materias de Contravenciones, Tránsito y Pensiones Alimentarias.**  Con el objetivo de contar con datos sobre las cifras promedio que recibe cada uno de los despachos homólogos en las materias antes indicadas, así como de la cantidad de personal que tiene asignado tanto a nivel de personal juzgador y personal de apoyo cada despacho, se presenta a continuación el siguiente cuadro que integra la totalidad de casos entrados por cada una de las materias y la totalidad de casos terminados o salidos. Los resultados fueron los siguientes para el periodo 2019.  **Cuadro 2**  **Total, de casos entrados en las materias de Contravenciones, Tránsito y Pensiones Alimentarias en los despachos homólogos del país durante el periodo del 2019**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Despachos Homólogos en atención de materias de Contravenciones, Tránsito y Pensiones Alimentarias** | **Cant. Juez/jue-zas** | **Cant.**  **Téc. Jud.** | **Total Entrados** | **Total Terminados** | **Prom. entrados**  **Juez/Jueza** | **Prom. Entrados Personal Técnico** | **Prom. juez/Jueza Terminados** | **Prom. Personal Técnico terminados** | | Juzdo Cont. y Menor Ctía Puriscal | 2 | 4 | 1625 | 1294 | 68 | 34 | 54 | 27 | | Juzdo Cont. y Menor Ctía Upala | 1 | 3 | 1199 | 857 | 100 | 33 | 71 | 24 | | Juzdo Cont. y Menor Ctía Turrialba | 3 | 9 | 2257 | 1788 | 63 | 21 | 50 | 17 | | Juzdo Cont. y Menor Ctía Cañas | 2 | 4,5 | 1218 | 923 | 51 | 23 | 38 | 17 | | Juzdo Cont. y Menor Ctía Quepos | 2 | 4 | 1431 | 1220 | 60 | 30 | 51 | 25 | | Juzdo Cont. y Menor Ctía Buenos Aires | 2 | 3 | 1319 | 526 | 55 | 37 | 22 | 15 | | Juzdo Cont. y Menor Ctía de Osa | 1 | 4 | 1336 | 1044 | 111 | 28 | 87 | 22 |   Fuente: Subproceso de Estadística.  El cuadro anterior tiene como fin visualizar la cantidad de personal asignado en cada uno de los despachos homólogos del país y a su vez identificar el promedio de asuntos que atienden De acuerdo con la totalidad de carga de trabajo que les ingresa y que se da por terminado. Lo anterior permite identificar la carga de trabajo que en promedio cada uno de los puestos tiene a su cargo.  Se hace la salvedad para el Juzgado Contravencional de Cañas, en la cual el puesto de Coordinadora o Coordinador Judicial asume el 50% de la tramitación de la materia de Tránsito, razón por la que se suma un 0.5 más a la cantidad de personal destacado a la tramitación de casos. Para el caso de los demás despachos judiciales, el puesto antes indicado no tiene a su cargo tramitación de expedientes[[3]](#footnote-3).  De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que, en la variable de casos entrados, el promedio más alto a nivel de Juezas o jueces lo tiene el Juzgado Contravencional de Osa con una cifra de 111 asuntos en total de las tres materias al mes, donde se destaca un solo Juez para la atención de todas las materias. El promedio menor recae sobre el Juzgado Contravencional de Cañas con una cifra de 51 asuntos al mes en todas las materias con la diferencia de que esta oficina cuenta con dos puestos de Jueza o Juez para la atención de la carga de trabajo.  Para el particular del Juzgado Contravencional de Buenos Aires, ocupa la penúltima posición de los siete despachos analizados, con un dato de 55 casos en promedio al mes del total de las materias que atiende y donde se destacan dos puestos de Jueza o Juez para la atención de las tres materias. De no existir esa segunda plaza de Juez, la situación que se presentaría sería muy similar a la que actualmente tiene el Juzgado de Osa.  Es importante para el caso del Juzgado Contravencional de Buenos Aires, valorar la permanencia de una segunda plaza de Jueza o Juez, no solo desde el punto de vista cuantitativo sino tomando en cuenta el tipo de población que atienden la accesibilidad que se debe tener a estas poblaciones. Esta situación se comentará más adelante dentro del informe.  También se comentará sobre las gestiones que realiza el despacho para tener un mayor acercamiento a las poblaciones indígenas y que estos a su vez tengan la mayor accesibilidad e información sobre los servicios que se prestan en la comunidad de Buenos Aires por medio del Poder Judicial.  En cuanto al promedio de casos entrados para el personal técnico, se visualiza que el Juzgado Contravencional de Buenos Aires es el que muestra la mayor cifra con un dato de 37 asuntos al mes para cada uno de los tres puestos de Técnica o Técnico Judicial que tiene destacado, mientras que la menor cifra se ubica en el Juzgado Contravencional de Turrialba con un dato de 21 asuntos en promedio al mes para cada puesto, teniendo asignado actualmente un total de nueve Técnicas o Técnicos Judiciales.  La situación anterior hace ver que comparativamente con los otros despachos, el personal técnico del Juzgado de Buenos Aires tiene una carga de trabajo superior a los demás en la variable independiente de casos entrados con un 8% de asuntos que el Juzgado de Puriscal que es el que más se acerca, tomando en consideración que este último despacho cuenta con cuatro puestos de personal de apoyo.  A nivel de carga de trabajo total de los siete despachos homólogos, se observa que la mayor entrada de casos la tiene el Juzgado Contravencional de Turrialba con un total de 2257 y le sigue el Juzgado Contravencional de Puriscal con 1625 asuntos; situación concordante con que son los que mayor cantidad de recurso humano tienen asignado en proporción a la cantidad de asuntos que les ingresa.  Para el caso específico del Juzgado contravencional de Buenos Aires, la entrada total durante el 2019 fue de 1319 asuntos, un promedio de 114 casos al mes entre todas las materias. De los siete despachos analizados el juzgado en análisis se ubica en el quinto lugar y mantiene entradas muy similares a los juzgados de Osa, Cañas y Upala. Sin embargo, estos despachos cuentas con cuatro puestos de personal de apoyo, mientras que Buenos Aires cuenta con tres puestos, razón por lo que se visualice un promedio mayor de asuntos entrados para el Juzgado de Buenos Aires.  Con respecto a la variable de casos salidos, se observa que a nivel del personal juzgador los mayores promedios están representados por los juzgados de Osa y Upala con una cifra de 87 y 71 casos respectivamente. Siempre sobre la misma variable el dato menor se ubica en el Juzgado Contravencional de Buenos Aires con una cifra de 22 casos al mes por cada puesto de Jueza o Juez.  Misma situación se presenta para el personal técnico, reflejando en esta variable la cifra más baja de los despachos analizados que se ubica en 15 asuntos al mes. Si se toma como referencia el Juzgado Contravencional de Upala que tiene igual cantidad de personal técnico asignado que Buenos Aires, se nota que el promedio es un 37.5% mayor de lo que se da por terminado en despacho de análisis al momento de compararlo en condiciones idénticas.  Se notan otros despachos que muestran mayores promedios de casos terminados como lo son Puriscal y Quepos; sin embargo, estas oficinas cuentan con un total de cuatro puestos para la atención de la tramitación y gestión de expedientes a nivel de apoyo.  Ahora bien, se tiene conocimiento que el despacho viene afrontando un atraso en la gestión de trámite de expedientes, el cual se puede ser una de las razones por las cuales su rendimiento a nivel de casos terminados sea tan bajo, lo anterior unido también a que muestran el mayor número de asuntos entrados al mes por cada puesto técnico.  A nivel estadístico, la tasa de congestión mide el nivel de saturación o de retraso que tienen las oficinas judiciales y su cálculo se obtiene al dividir la carga de trabajo entre el número de casos terminados en un período definido.  Para el caso específico del Juzgado Contravencional de Buenos Aires, se tiene que la taza de congestión es de 2.53, lo que se interpreta como que, por cada 100 expedientes terminados, quedan 253 casos sin gestionar pendiente de finalizar.  Sin embargo, al tomarse la totalidad de todas las materias en este caso y considerar dentro de estas el circulante de la Materia de Pensiones Alimentarias, es importante aclarar que esta situación hace que aumente la cifra de la tasa de congestión. No obstante, cuanto se analice de manera individual por materia, para el caso de Pensiones Alimentarias únicamente se tomará en cuenta el circulante activo y no el que se encuentre en ejecución.  **3.3.2 Movimiento estadístico del Juzgado Contravencional de Buenos Aires en cada una de las materias que tramita durante los periodos del 2015 al 2019.**  **Materia de Contravenciones.**  **Cuadro 3**  **Casos Entrados, Reentrados, Testimonios de Piezas, Terminados y Circulante en materia de Contravenciones del Juzgado Contravencional de Buenos Aires durante el Periodo del 2015 al 2019**   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Año** | **Activos inicio de Periodo** | **Entrados, Reentrados, Test. Piezas** | **Terminados** | **Activos fin de Periodo** | **En trámite** | **Promedio mensual Casos entrados \*** | **Promedio mensual Casos Terminados\*** | | 2015 | 110 | 443 | 453 | 100 | 100 | 40 | 40 | | 2016 | 100 | 447 | 429 | 118 | 118 | 40 | 38 | | 2017 | 118 | 404 | 244 | 278 | 278 | 36 | 22 | | 2018 | 278 | 337 | 163 | 452 | 452 | 30 | 15 | | 2019 | 452 | 506 | 184 | 774 | 773 | 45 | 16 |   Nota: \* El promedio de los años del 2015 al 2019 se calcula con una base de 11.25 por cierre de vacaciones colectivas.  \*\*Corresponde a primer trimestre del 2019.  Fuente: Subproceso de Estadística, anuario estadístico página Web.  De la información anterior, se desprende que la cantidad de casos entrados presenta una tendencia a bajar de un 24% del 2018 con respecto al 2015 para un valor relativo de 106 casos menos en ese periodo.  Con relación a los datos del 2019, se presenta un considerable aumento de casos con relación al 2018 con un porcentaje de un 33%, situación que evidentemente exige al despacho tomar medidas para la atención de estos casos por ser una variable independiente.  Al momento de hacer la visita al despacho, el puesto de coordinación indicó que en esta materia se venía presentando un aumento considerable, desde el punto de vista que la fuerza Pública estaba manteniendo mayor vigilancia en la zona y por ende, se hacía una mayor cantidad de reportes o partes policiales con las respectivas evidencias. Estos se refieren a personas tomando licor en vía público, discusiones vecinales, entre otras cosas.  Del 2015 al 2017 se nota que se mantuvo la cantidad de casos ingresados entre los 400 y 450 casos, sin embargo, para el 2018 y 2019 la situación muestra cambios significativos; sin embargo, se debe tomar en cuenta que es una variable independiente y se da De acuerdo con las situaciones que se presenten en la zona.  En cuanto a los casos terminados, al ser una variable dependiente de la gestión que realice el despacho, su comportamiento al igual que en los casos entrados muestra una significativa baja de casos terminados, siendo esto un 64% al 2018 con relación a lo mostrado en el 2015.  En cuanto a la cantidad de casos terminados para el 2019, se visualiza que la cifra total para ese año se encuentra muy por debajo de la cantidad de ingresados para ese periodo, sea que no se atendió un 63% de la cantidad de entrados, siendo esto una cifra muy significativa que viene a representar un atraso en la tramitación de asuntos, situación que se refleja en el aumento de la variable del circulante el cual es el más grande de los periodos analizados con 774 asuntos.  Al tomar como referencias los promedios de entrados y salidos para el 2019, se nota una desigualdad, lo que refleja la poca cantidad de asuntos que se atienden y dan por terminados en materia de Contravenciones con relación a lo que ingresa, el cual es aproximadamente de un 64% lo que se está dejando de atender.  Existe una tendencia creciente en el circulante para cada año, ya que el rendimiento no cubre la tramitación de los casos que ingresan.  Tomando en consideración otros datos estadísticos, se observa que a nivel de casos terminados una gran mayoría corresponden a conciliación, seguido por la variable de archivo y terminados con sentencia por juicio oral, o sobreseimiento definitivo.  El circulante pasa de 100 asuntos en el 2015 a 773 al finalizar el 2019, sea un 87% de crecimiento con respecto a lo mostrado en el 2015.  Al momento de identificar las diferentes fases a nivel estadístico del circulante, únicamente se obtiene que del total de 774 al cerrar el 2019, 773 se encuentran en la fase de trámite y solamente un caso en la fase de suspendido. Esta situación debe ser objeto de mejora por parte del Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación, para que se pueda visualizar los casos en otras fases como lo son las de Alzada, los enviados a Conciliación o bien el sobreseimiento correspondiente.  Al tomar en cuenta lo que reporta los datos del Subproceso de estadística para el 2019, se observa que en la fase de activos existe de los 774 casos en circulante, 771 se encuentran en la fase de denuncia y únicamente 3 en la fase de juicio, situación que refleja un significativo atraso en la tramitación de casos para que puedan pasar a la fase de juicio, ya que tampoco se refleja ningún otro dato que indique que se encuentran para sobreseimiento o que sean remitidos al Centro de Conciliación.  La situación antes mostrada refleja nuevamente que el atraso se encuentra a nivel de la tramitación de expedientes en la gestión que realiza el personal Técnico, factor que repercute en la carga de trabajo que pueda tener el personal juzgador para resolver, el cual se evidencia que es mínimo.  En cuanto al tipo de casos que se conocen, al tomar en consideración la entrada neta (quitando las incompetencias) se tiene que, de los 469 casos ingresados en el 2019, el tipo de asunto que se conoce es:  **Cuadro 4**  **Entrada neta de Casos según tipo de asuntos durante el periodo del 2019**   |  |  | | --- | --- | | **CONTRAVENCIONES** | **250** | | Abandono causa honor | 1 | | Abandono de animales | 8 | | Acometimiento a una mujer en estado de gravidez | 1 | | Alborotos | 4 | | Amenazas personales | 98 | | Apertura o cierre de llaves de cañería | 1 | | Contravenciones contra el orden público (Desobediencia, desacato e irrespeto a la autoridad) | 4 | | Contravenciones contra el orden público (Perturbaciones del Sosiego Público) | 7 | | Contravenciones contra la seguridad pública (Seguridad de Tránsito) | 1 | | Embriaguez | 4 | | Entrada sin permiso a terreno ajeno | 11 | | Exhibicionismo | 6 | | Infracción ley 8395 (regulación de los servicios de seguridad privados) | 2 | | Lanzamiento de objetos | 4 | | Llamadas mortificantes | 16 | | Miradas indiscretas | 2 | | Ofensas a la dignidad | 1 | | Palabras o actos obscenos | 60 | | Pelea dual | 1 | | Proposiciones irrespetuosas | 8 | | Provocación en riña | 8 | | Tocamientos | 1 | | Violación de reglamentos sobre quemas | 1 | | **DELITOS** | **130** | | Agresión con arma | 1 | | Amenazas contra una mujer | 2 | | Daños | 1 | | Infracción ley conservación vida silvestre | 28 | | Infracción ley licores | 54 | | Infracción ley para la gestión integral de residuos | 1 | | Lesiones leves | 4 | | Lesiones levísimas | 38 | | Usurpación de nombre | 1 | | **OTROS** | **89** | | NO APLICA | 7 | | No indica | 81 | | Atípico | 1 |   Fuente: Subproceso de Estadística.  De los datos anteriores, resalta que en materia de contravenciones la mayor cantidad de asuntos que se presentan son de amenazas personales y palabras o actos obscenos; mientras que las restantes variables presenta un número de casos manejable.  En el caso de Delitos, la mayor cantidad de casos se concentra en lo que son Infracción a la Ley de Licores, lesiones levísimas y la Infracción a la Ley de Conservación de Vida Silvestre. Dentro de otras variables y que no se indica el tipo se tiene un significativo número de casos con un dato de 81 expedientes entrados que no indican la causa.  En cuanto a la tasa de congestión en materia de Contravenciones se tiene que la cifra reportada para el 2019 es de 6.95, lo que indica que, por cada asunto resuelto en esa materia, quedan aproximadamente 7 casos sin ser resueltos.  Cuando se realizó la visita al despacho y se consultó al personal de apoyo, indicaron que una de las razones del no poder atender de una manera más eficiente la entrada de casos en materia de Contravenciones, se debe al atraso que se viene dando desde aproximadamente dos años en la tramitación de la materia de Pensiones Alimentarias, la cual ha tenido prioridad sobre las otras materias por la vulnerabilidad que presenta.  Por otra parte, de acuerdo con los “roles” que hay establecidos para atención de público, teléfono, atención de hojas de delincuencia y otros factores, hace que el personal de apoyo no pueda estar dedicado al 100% a las labores de tramitación de expedientes.  Posteriormente dentro del presente informe, se ampliará el tema sobre la distribución de carga de trabajo y roles de atención.  **Materia de Tránsito**.  **Cuadro 5**  **Casos Entrados, Reentrados, Testimonios de Piezas, casos Terminados y Circulante en materia de Tránsito del Juzgado Contravencional de Buenos Aires durante el Periodo del 2015 al 2019**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Año** | **Activos inicio de Periodo** | **Entrados, Reentrados, Test. Piezas** | **Terminados** | **Activos fin de Periodo** | **Promedio mensual Casos Entrados\*** | **Promedio mensual casos terminados\*** | | 2015 | 24 | 168 | 155 | 37 | 15 | 14 | | 2016 | 37 | 198 | 187 | 48 | 18 | 17 | | 2017 | 48 | 181 | 164 | 65 | 16 | 15 | | 2018 | 65 | 129 | 63 | 131 | 12 | 6 | | 2019 | 131 | 277 | 120 | 288 | 25 | 11 |   Nota: \* El promedio de los años del 2015 al 2019se calcula con una base de 11.25 por cierre de vacaciones colectivas.  Fuente: Subproceso de Estadística, anuario estadístico página Web.  De la información anterior se desprende, que durante el 2015 y 2017 en la variable independiente de casos entrados el promedio mostrado se mantuvo entre los 15 y 18 asuntos, situación que hace ver una estabilidad en esta variable, mientras que para el 2018 nota una baja de un 25% con relación al promedio del año anterior.  Para el caso del 2019 el dato de casos ingresados presenta un aumento con relación a lo mostrado en el 2018 siendo que creció en un 53% comparado con el año anterior.  Se debe tomar en consideración que, al ser una variable independiente, el aumento de casos puede darse por diferentes razones entre los que estarían mayor cantidad de accidentes de tránsito, mayor presencia de policías de tránsito en la zona, entre otras cosas.  Por otra parte, durante los primeros meses del año por motivo de las vacaciones colectivas se tiene que en enero 2019 ingresaron 67 asuntos, mientras que para los meses de febrero y marzo solo ingresan uno y tres asuntos, respectivamente.  En cuanto a la variable de casos terminados, se observa que entre el 2015 y 2016 se da un aumento en la cantidad de asuntos terminados; sin embargo, a partir de ese momento la tendencia es decreciente, pasando del 2017 al 2018 a mostrar una disminución del 61%.  La situación antes presentada es coincidente con lo expresado por todo el personal entrevistado, donde aparte del 2018 se instala en el despacho el Sistema Costarricense de Gestión de Despacho Judicial, el cual como todo cambio presenta una curva de aprendizaje, además que en ese mismo momento fue trasladada la plaza de Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales para conformar la OCJ de Buenos Aires.  Como parte de la implementación de Sistema de Gestión, señala el personal entrevistado que desconocían que la herramienta permitía realizar la labor de notificación de manera masiva; razón por lo que cada puesto de Técnica o Técnico judicial realizaba esta gestión de manera individual, tanto el acta de envío como el acta de recibo, lo cual hizo que se consumiera una mayor cantidad de tiempo en esta labor y por ende el atraso en la tramitación de las materias que conocen.  Aunado a lo anterior, también formaron parte de la curva de aprendizaje al implementarse el Escritorio Virtual en junio del 2019.  Para el 2019 en esta misma variable, se observa que la relación de casos entrados con los terminados muestra una significativa diferencia en la cual se dio 56% menos de asuntos terminados a lo que ingresó, situación que preocupa, desde el punto de vista que el atraso no es únicamente en esta materia sino también en la analizada con anterioridad.  La situación anterior, se ve reflejada en la variable circulante, el aumento que se viene presentando año con año, pasando de 37 casos en circulante al finalizar el 2015 a 288 al finalizar el primer trimestre del 2019, sea que incluso al compararlo con el 2018 duplica la cantidad de asuntos reportados en el circulante al finalizar el año.  En cuanto a las fases del circulante se tiene que al finalizar el 2019 el despacho mostraba la siguiente situación:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Total | Demanda | Demostrativa | Conclusiva | Ejecución | | 288 | 281 | 7 | 0 | 0 |   Se observa de la información anterior que la gran mayoría de casos, casi el 100% se encuentra en la fase de demanda, sea que se encuentra en un proceso de trámite donde la mayor parte de esta gestión recae sobre el personal técnico; y solamente siete casos se encuentran en la fase demostrativa en la cual si existe una gestión más participativa del personal juzgador.  Esta situación una vez más hace ver que el nivel de atraso que muestra el despacho se encuentra en la labor que lleva a cabo el personal técnico. Sin embargo, al estar el cúmulo de expedientes en la gestión de trámite, hace de alguna forma que la carga de trabajo de las Juezas o Jueces se vea disminuida, en tanto es poco lo que se pasa a fallar o firmar o bien cualquier otra gestión que sea de conocimiento de la parte juzgadora.  En cuanto a la tasa de congestión en materia de Tránsito para el 2019, se tiene que el resultado que el resultado es de 4,70, lo que indica que por cada 100 casos que ingresan están quedando sin atender 47 asuntos, situación que no estaría siendo consecuente con brindar un servicio pronto y cumplido de la justicia.  **Materia de Pensiones Alimentarias**  **Cuadro 6**  **Casos Entrados, Reentrados, Testimonios de Piezas, casos Terminados y Circulante en materia de Pensiones Alimentarias del Juzgado Contravencional de Buenos Aires**  **durante el Periodo del 2015 al 2019**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Año** | **Activos inicio de Periodo** | **Entrados, Reent., Test. Piezas** | **Prom.** | **Terminados** | **Inactivos** | **Activos fin de Periodo** | **En trámite** | **Ejec.**  **activa** | **Ejec.**  **Pasiva** | | 2015 | 1363 | 495 | 44 | 218 | 313 | 1327 | 1327 | 1226 | --- | | 2016 | 1327 | 585 | 52 | 247 | 232 | 1433 | 1433 | 1322 | --- | | 2017 | 1433 | 533 | 47 | 152 | 35 | 1779 | 1743 | 858 | 553 | | 2018 | 1779 | 448 | 40 | 141 | 187 | 1899 | 1836 | 1027 | 420 | | 2019 | 1899 | 536 | 48 | 222 | 7 | 2206 | 2128 | 1220 | 464 |   Fuente: Subproceso de Estadística, anuario estadístico página Web.  Uno de los primeros puntos a indicar, es que la atención de la materia de Pensiones Alimentarias debe ser expedita y con una pronta respuesta de solución a la gestión que se presente por parte de la persona usuaria, esto por cuanto se atiende a una población vulnerable como lo es las personas menores de edad.  De acuerdo con los datos mostrados durante el periodo analizado, se observa que, para la variable independiente de casos entrados, muestra movimientos que no son constantes cada año, sea que no hay una tendencia que permita indicar que existe una estabilidad en el ingreso de casos cada año.  Esta situación podría achacarse en parte a la inestabilidad de fuentes de trabajo que existe en la zona, razón por la que algunas veces puede aumentar o bien en otras disminuir. Se debe tomar en cuenta que la mayor parte de la población es indígena, en la cual muchas veces sus fuentes de ingreso son las ventas de los cultivos que realicen, o bien la otra fuente de trabajo que existe en la zona es PINDECO empresa que se dedica al cultivo de la piña y que generalmente contrata personal cada tres meses.  A nivel del promedio de casos entrados nuevos se visualiza que durante el 2016 y el 2019 son los años que muestra el promedio más alto (54 y 48 respectivamente) lo que representa aproximadamente 2,26 casos diarios nuevos, a los que se le debe dar un trámite inmediato, esto además de las gestiones que debe atender el personal técnico con las otras dos materias que conoce el despacho.  De la variable de casos terminados los datos durante el periodo del 2015 al 2016 mostró un leve aumento de un 12%; sin embargo, a partir del 2016 hasta el 2018 muestran una tendencia a la baja de un 43%, cifra significativa para la gestión interna de despacho, ya que empieza a visualizarse un retraso en la resolución de este tipo de casos.  Al igual que en el caso de las materias anteriores, el personal indica que el principal motivo fue la forma en que se gestionó el trámite de las notificaciones que fueron de manera individual al momento que se puso en funcionamiento el Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales, ya que no se les informó que este trámite se podía hacer de manera masiva.  Igualmente insidió la curva de aprendizaje al momento en que se instaló el escritorio virtual el cual en promedio conlleva un tiempo de aproximadamente seis meses. Adicional a lo anterior, hace ver el personal que fue coincidente esa situación con el traslado de la plaza de Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales, la cual pasó a formar parte de la Oficina de Notificaciones Judiciales en ese momento, debido a que actualmente se encuentra nuevamente en el despacho, desempeñando labores propias del cargo.  Es concordante lo indicado con lo mostrado en el cuadro anterior, ya que el Sistema de Gestión en el despacho inicia en el 2017 y es entre ese año y el 2018 donde se visualiza una baja en la cantidad de asuntos terminados.  En cuanto a la variable circulante, se nota que año con año desde el 2015 hasta el 2019 la cantidad de expedientes en circulante va en aumento, el cual para de 1327 casos en el 2015 a 2206 en el 2019, lo que representa un 40% de aumento durante esos cuatro años.  Al tomar los datos del 2019 en cuanto a las fases en que se encuentra constituido el circulante de la materia de Pensiones Alimentarias, se tiene:   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Total | Demanda | Demostrativa | Conclusiva | Ejec. Activa | Ejec. Pasiva | Sin Fase | | 2206 | 437 | 31 | 54 | 1220 | 464 | 0 |   De la información anterior, se observa que un 55% del total del circulante se encuentra en ejecución activa, lo cual significa que es una cantidad de expedientes que con frecuencia genera gestiones como órdenes de apremio, incidentes de aumentos entre otras cosas, mientras que solo un 21% se encuentra en ejecución pasiva, lo cual hace ver que no está generando mayor carga de trabajo al personal técnico.  Sin embargo, llama la atención que un 20% de los casos se encuentra en estado de demanda, lo cual con expedientes que aún no cuenta con una resolución definitiva y que probablemente apenas se encuentre con un dictado de Pensión Provisional mientras se realiza el trámite correspondiente.  Son pocos los casos que se encuentran en la fase demostrativa o conclusiva, situación que hacer ver de una u otra forma la carga de trabajo que pueda tener el personal juzgador lo cual no estaría siendo representativa en este momento De acuerdo con las cifras mostradas en esta fase, sino más bien, los datos antes expuestos hacen ver que la mayor carga de trabajo recae sobre el personal técnico en este momento.  Por otra parte, de los 2206 casos en circulante al finalizar el 2019, la cifra se distribuye de la siguiente manera:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Total | Trámite | Suspendidos | Suspendidos acuerdos de partes | | 2206 | 2198 | 33 | 45 |   De los datos anteriores, se observa que el 99.63% de los expedientes en la materia de Pensiones Alimentarias se encuentra en estado de trámite, lo cual hace ver que estos expedientes se encuentran en constante movimiento y que generan carga de trabajo para el personal de apoyo.  De las tres materias que conoce el despacho, la de Pensiones Alimentarias es la que mayor carga de trabajo representa y es además una de las catalogadas como sensibles, al estar de por medio el subsidio económico para la mantención y alimentación de las personas menores de edad. A su vez, tomar en consideración que una gran parte de casos en Pensiones Alimentarias, provienen de las zonas indígenas que componen el Cantón de Buenos Aires, las cuales muestran algunas limitaciones para la accesibilidad de la justicia, en cuanto a distancias, servicios de transporte público, factores económicos, entre otras cosas.  Al tomar la entrada total del año 2019 (1319 asuntos), se tiene que el 41% corresponde a casos de Pensiones Alimentarias; un 38% a casos de Contravenciones y un 21% a casos de la materia de Tránsito.  De ahí la necesidad e importancia que se le debe dar a la atención de esta materia y poder resolver lo antes posible las gestiones que las personas usuarias llegan a interponer al Juzgado Contravencional de la zona. Más adelante dentro del informe, se mostrará información del atraso que cada puesto de apoyo tiene no solo en la materia de Pensiones Alimentarias sino también en Contravenciones y Tránsito.  Por otra parte, las fuentes de trabajo son limitadas en la zona, lo cual hace que con frecuencia las personas no tengan trabajo o bien el ingreso que tienen es reducido, ya que no tienen un trabajo estable que les permite mantener un ingreso fijo mensualmente.  Después de analizar los cuadros anteriores en las diferentes variables dependientes e independientes, se reitera que la disminución en la cantidad de casos terminados y el aumento en la variable de circulante, se empieza a mostrar a partir del 2018 en cada una de las materias que conoce el despacho.  La anterior situación, así como el traslado de la plaza de Comunicador Judicial y otras variables, son las que se consideran que fue la principal causa de atraso que muestra actualmente el despacho. El atraso no solo se refleja en el trámite de los expedientes, sino también en el control del tarjetero electrónico de Depósitos Judiciales por concepto de pago de Pensiones Alimentarias, así como las conciliaciones y control cruzado que se debe hacer de manera permanente con el Sistema de Depósitos Judiciales (SDJ), lo cual se mantenía atrasado en su momento desde el 2013.  De ahí la razón que en este momento cuando se llega a solicitar una orden de apremio por parte de una persona usuaria, deben primero realizar la actualización de registros para determinar el monto exacto por la cual se debe emitir la orden de apremio.  El despacho ha tomado diferentes medidas al respecto del tema, principalmente porque tienen claro conocimiento de la importancia de prestar un servicio de calidad y eficiente en este tema al estar dirigido a una población vulnerable. Parte de esas medidas ha sido la actualización de esos datos utilizando personal supernumerario de la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, la cual en diferentes ocasiones ha facilitado el recurso, pero no se logra en el tiempo que se destaca poner al día la gestión.  Más adelante en la consulta realizada a la Administración de la zona, se expondrá la razón por la cual no se puede destacar mucho tiempo un puesto supernumerario en Buenos Aires.  Según consulta realizada al puesto de Coordinación del despacho, al 03 de junio del presente año había 7893 **registros pendientes de actualizar en el Sistema de Depósitos Judiciales (SDJ)**. Al momento que se realizó la visita por parte de la Dirección de Planificación, se constató que cada actualización de expediente con los movimientos correspondientes y revisiones, tarda entre 15 y 20 minutos cada una de ellas, debido a que cada expediente tiene varios movimientos sin actualizar.  En una consulta aleatoria de expedientes al momento de la visita, se pudo constatar que algunos tienen 10 registros pendientes, otros entre 10 y 15; mientras que otros entre 15 y 20 o más.  A efecto de tener una referencia, se tomará como un promedio de registros pendientes por actualizar en cada expediente, una cifra de 15 registros. Al tomar los 7893 registros pendientes y dividirlo entre los 15 registros promedio de cada expediente, s e tendría que en hay alrededor de 526 pendientes de actualizar.  Al tomar en cuenta que cada audiencia de trabajo tenga al menos tres horas y media efectivas de trabajo, destacando una persona de manera exclusiva a la labor de actualización, por día se estarían realizando al menos 20 actualizaciones de expedientes.  De acuerdo con las cifras antes mostradas, para esta gestión se requeriría al menos destacar una persona a la actualización de registros por al menos 6 semanas en esta labor de manera exclusiva.  Hay que tomar en consideración, que otro punto relevante que ha venido a afectar el atraso en la tramitación de casos, es la distribución de la carga de trabajo, la cual se comentará más adelante dentro del informe.  **3.4 Resultados de la vista realizada y entrevista al personal destacado en el Juzgado Contravencional de Buenos Aires.**  El objetivo de realizar una visita al Juzgado Contravencional de Buenos Aires tuvo como fin determinar la distribución de la carga de trabajo de cada uno de los puestos ahí destacados y a su vez determinar la capacidad de atención a público según la demanda de servicio, tomando en consideración la atención de tres materias que tiene a cargo del despacho, así como la entrega de Hojas de Delincuencia a las personas usuarias que así lo soliciten.  **Puesto de Juez 1 (Coordinación del Despacho)**  Actualmente este puesto es ocupado por el Lic. Danny Gutierrez Gómez. Señala que desde el momento que asume la coordinación del despacho en el 2018 realiza un análisis de la situación de la oficina en cuanto a carga de trabajo, gestión de los casos y organización interna, del cual llega a la conclusión que existe un atraso significativo en la tramitación de expedientes, especialmente en lo que a Pensiones Alimentarias se refiere, sin dejar de lado también lo que corresponde a Contravenciones y Tránsito.  Señala que, al momento de asumir el puesto, encuentra una serie de debilidades, pero principalmente la que considera que más afectación causó al despacho fue el procedimiento que se estaba realizando en las notificaciones las cuales se realizaban en el sistema de manera individual y no de manera masiva como así lo permite hacer el Sistema de Gestión.  De manera inmediata se corrigió esa práctica de trabajo, sin embargo, el atraso a nivel de lo que es la actualización de gestiones en el Sistema de Depósitos Judiciales ya mostraba un tiempo significativo, y a pesar que se han buscado forma de ponerlo al día, por medio de personal supernumerario, tiempo extra después de la jornada laboral sin pago y otras gestiones utilizando personal meritorio, no se ha logrado normalizar la situación.    Por otra parte, al momento de su llegada analiza la estructura organizacional de la oficina e identifica que el puesto de Comunicador Judicial, fue trasladado para conformar la Oficina de Comunicaciones Judiciales (OCJ) de la zona, pero que todo había sido mediante conversaciones internas entre la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, el Consejo de Administración y el anterior Coordinador del Despacho, esto a pesar de que el puesto indicado presupuestariamente aún se encuentra adscrito en la Relación de Puestos al Juzgado Contravencional de Buenos Aires.  A partir de los resultados obtenidos, se empezó a poner en conocimiento de las diferentes instancias judiciales la problemática que enfrentaba el despacho en cuanto atraso y cargas de trabajo, tomando en cuenta el tipo de población vulnerable que se atiende.  De esta manera es cuando surge la solicitud al Consejo Superior en el sentido de agilizar la implementación del Escritorio Virtual, tomando en cuenta los beneficios en la tramitación y digitalización de expedientes que permite, así como gestiones con la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur para que se les facilite personal Supernumerario.  La gestión de implantar el sistema de Escritorio Virtual se dio en junio del 2019, razón por la que el despacho labora tanto con el Sistema de Gestión como con el Escritorio Virtual. Importante tomar en consideración que, para la implantación de ambos sistemas informáticos, el despacho tiene una curva de aprendizaje la cual tarda alrededor de seis meses nivelar en cada proceso. Esta situación igualmente se une a las anteriores como parte de los factores de atraso que presenta actualmente el despacho.  Uno de los beneficios que tiene la herramienta informática del escritorio virtual, es que se pueden solicitar las órdenes de apremio en materia de Pensiones Alimentarias sin necesidad de que la persona usuaria se presente al despacho.  Según indica el Lic. Gutiérrez Gómez, una gran parte de la población indígena cuenta actualmente con dispositivos móviles celulares, los cuales tienen acceso a internet, lo que les permite tener una mayor accesibilidad a los servicios que presta el despacho a su cargo, evitando el traslado de las personas usuarias de largas distancias.  A criterio del Lic. Gutiérrez Gómez, su intención es prestar un servicio de calidad a esta población y mejorar en los tiempos de tramitación de los asuntos que ingresan al despacho. Sin embargo, menciona que a pesar de los esfuerzos no ha sido posible llegar a estabilizar la tramitación del Juzgado, lo cual se considera en alguna medida al momento de la implantación del Sistema de Gestión de Despachos Judiciales, al no realizarse el proceso de notificación como debió ser desde un inicio de manera masiva.  El hacer de manera individualizada el proceso de notificación en las tres materias que conoce el despacho, considera que afectó el rendimiento de cada uno de los técnicos, ya que tenían que tomar un día completo a la semana a realizar esta labor; lo que antes estaba a cargo de una persona que de igual forma fue trasladada a otra oficina y no se contaba con ese recurso.  Se reitera que en diferentes oportunidades se ha contado con personal supernumerario que pertenece a la Administración Regional de la zona. Sin embargo, por las condiciones que tiene este personal, se destaca de manera intermitente y no permanente.  El personal supernumerario generalmente se ha destacado a la actualización del SDJ, sin embargo, por el corto plazo que son destacados por la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, no es posible ponerlo al día, y lo que se adelanta no es sostenible en el tiempo debido a que el personal técnico pasa en la tramitación de asuntos y atención de público. Esta situación será comentada posteriormente dentro del informe.  Si bien, ha permitido avanzar con la actualización del tarjetero para la gestión de las Pensiones Alimentarias, también el personal supernumerario ha colaborado en el remesado de expedientes y otras gestiones. Sin embargo, la frecuencia de personas por atender y el retraso existente es que, al personal ordinario de la oficina, se le dificulta mantener al día estas labores y vuelve a desactualizarse.  Argumenta que la situación es preocupante, en especial por el tipo de población que se atiende. Como parte de sus labores de mejoramiento también ha gestionado los Facilitadores Judiciales en la zona, lo cual ya existen 9 personas debidamente capacitadas y que prestan servicio.  A pesar que se cuenta con el personal capacitado, existe una limitante con relación al transporte de estas personas, lo cual no existe disponibilidad de vehículo por parte de la Administración Regional de la zona.  Un punto importante a indicar es que se han visitado en diferentes oportunidades las poblaciones indígenas de la zona, con el objetivo de hacerles ver y poner en conocimiento los servicios que presta la Corte Suprema de Justicia, razón por lo que las personas se encuentran debidamente informadas a lo que pueden acceder y a los derechos que tienen, aspecto por lo que una gran población acude a los despachos judiciales de la zona.  Con la implementación del Escritorio Virtual, ha permitido que parte de la población que tiene acceso a la telefonía celular y al internet, puedan solicitar mediante la app las órdenes de apremio sin tener que desplazarse hasta el despacho judicial.  Por parte de la coordinación del despacho, en todo momento se ha buscado como mejorar el servicio, pero existen limitaciones de diferente índole que afectan el brindar un servicio de calidad a la población vulnerable.  También dentro de las mejoras que se han buscado, está el realizar las audiencias en los diferentes sitios donde se concentran las poblaciones indígenas. Se trata de hacer programaciones mensuales y de esta manera mantener una “presencia” del acceso a la justicia sin que deban trasladarse hasta el centro de Buenos Aires. Sin embargo, al momento de la visita esta gestión tenía la limitante de disponibilidad del vehículo por parte de la Administración Regional de la zona, la cual señalaba que no existía vehículos disponibles, ya que estaban programados a los diferentes despachos, principalmente los que atienden materia penal.  Sin embargo, actualmente se facilita un vehículo al menos una vez al mes el cual es conducido por el mismo Juez del Juzgado Contravencional para realizar audiencias en los diferentes poblados indígenas. No obstante, es insuficiente para poder visitar todas las zonas especialmente por las distancias que existen entre el centro de Buenos Aires y los poblados indígenas.    A pesar de haberse buscado diferentes beneficios para la población indígena para que tengan un mayor acceso a la justicia, lo cierto es que no se logran realizar al 100%; ya que existe viabilidad judicial pero no así los recursos óptimos que se requieren para brindar el servicio de forma efectiva.  El cúmulo de trabajo se concentra en la tramitación de expedientes, lo cual recae más en el personal de apoyo que en el personal profesional. Es por esta razón que las recomendaciones que se realicen, giren en torno al personal de apoyo del despacho principalmente en lo que a manifestación de personas usuarias se refiere y a la tramitación de expedientes.  La distribución de la carga de trabajo por materia es totalmente equitativa para el personal de apoyo y profesional, por cada materia. Se realiza de manera automática De acuerdo con programado en el Escritorio Virtual.  Importante tomar en consideración que el puesto de Jueza o Juez que se destaca en el Primer Circuito Judicial de la Zona Sur en el RAC, atiende además de los casos de esta oficina, asuntos de Justicia Restaurativa, razón por lo cual, la disponibilidad de atención en este tipo de despachos además de los que se atienden del Circuito Judicial, es reducido, información que confirmó la Licda. Carmen Cerdas Cisneros, Coordinadora del RAC a nivel nacional.   * **Carga de Trabajo de los puestos de Jueza o Juez**   En cuanto a la carga de trabajo que mantenía este puesto al momento de la visita, se registró:   * 64 expedientes de Pensiones Alimentarias * 40 casos en Contravenciones * 26 en materia de Tránsito * 1 caso en Laboral antes de la Reforma   Lo anterior hace ver que se dispone de una carga de trabajo baja, a nivel de puestos de Jueza o Juez, incluso si se compara con otras oficinas homólogas. Lo anterior es un indicador de que existe un “cuello de botella” a nivel del personal de apoyo, razón por lo que la carga de trabajo que se pasa a resolver a nivel de Jueza o Juez es baja.  Para el mes de abril del presente año, este puesto de Juez firmó 206 expedientes que correspondieron a 289 documentos y se realizaron dos audiencias únicamente. Esto representa un promedio de 10 gestiones al día.  Por otra parte, según consulta realizada al despacho sobre el tema de audiencias previas en Pensiones Alimentarias y Contravenciones, indican que la oficina no cuenta con un espacio físico idóneo para la realización de audiencias De acuerdo con los lineamientos que el Ministerio de Salud indica, más en estos momentos por la afectación de la pandemia del covid 19.  Este es una de las problemáticas que expone el Lic Gutiérrez Gómez en los documentos que remite a la Magistrada Damaris Vargas como representante de la Subcomisión de Asuntos Indígenas. Al respecto la Administración Regional de la zona, habilitó un lugar a partir del 21 de abril del año en curso. Sin embargo, el espacio se ubica a 500 metros del Juzgado, lo que en algunas ocasiones se ve limitado su uso por el traslado por factores de lluvia y otros tanto para el personal judicial como para las personas usuarias.  **Puesto de Juez 1 destacado al momento de la visita (Lic. Alejandro Brenes Cubero)**  Al momento de la vista, señala que tiene poco tiempo de estar nombrado en el Juzgado en estudio.  Comparte el criterio del Lic. Gutierrez Gómez en el sentido de la preocupación del atraso que muestra el despacho en la tramitación de casos, esto a pesar de los diversos esfuerzos realizados para mejorar en este tema y en brindar un servicio oportuno a la población vulnerable de la zona.  El escritorio del Lic. Brenes Cubero se encontraba al día, con una cifra de cero asuntos en todas las materias.  Lo anterior hace ver que el “cuello de botella” se encuentra a nivel del personal de apoyo.  No se encuentran expedientes en la etapa de fallo para audiencia, no obstante, cuando las personas interesadas consultan por el proceso, se activa a nivel interno y se le da trámite.  Considera conveniente poner en práctica las audiencias previas de conciliación; sin embargo, se tiene el inconveniente de la accesibilidad de las notificaciones por ser lugares lejanos donde se deben realizar.  Actualmente debido a la carga de trabajo y atraso presentado, se le da prioridad a establecer la pensión provisional la cual tratan de establecerla en el menor tiempo posible; en cuanto la definitiva, si existe un atraso debido a la tramitación que lleva el expediente y notificación de las partes y pruebas correspondientes.  Hace ver que el tema de la figura del Defensor Público se presenta únicamente dos veces a la semana al despacho, lo cual se considera insuficiente para la demanda que existe en el tema de Pensiones Alimentarias y termina el Juzgado recibiendo todas las demandas de Pensiones.  Sobre este tema, es que el puesto que se destaca para la atención de casos en Pensiones Alimentarias, corresponde a un puesto de la Defensa Pública que se ubica en la oficina del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, y únicamente dos días a la semana (martes y miércoles) es lo que puede desplazarse hasta Buenos Aires para atender los casos, tiempo que se hace insuficiente no solo para la cantidad de casos que hay, sino también por el tiempo de traslados el cual es de casos una hora y media solo de ida y otro tiempo igual de regreso, lo cual son aproximadamente tres horas únicamente en el traslado, lo cual limita también el tiempo de atención de casos.  Importante destacar que desde el momento en que inició la pandemia, la Defensa Pública indicó que no estarían recibiendo demandas nuevas, situación que a la fecha de realizar este informe se mantenía. Solo se atienden aquellas audiencias que ya se encontraban señaladas.  Referente al caso de contar con un puesto de Defensora o Defensor Público de manera permanente para la atención de demandas de Pensiones, se indica por parte del despacho en estudio que desde hace aproximadamente dos años se ha estado en conversaciones con Jerarcas de la Defensa Pública, pero no se ha logrado el objetivo y se mantiene únicamente la visita dos veces a la semana.  De acuerdo con la consulta realizada en el mes de mayo pasado, en este puedo se encuentra destacado el Lic. Rigoberto Alfaro Zúñiga. Como parte de su carga de trabajo se reporta que en el mes de abril se firmaron 239 expedientes que corresponden a 334 documentos, de forma general en las tres materias que se atienden. Esto representa un promedio de 11 documentos al día.  Por otra parte, se reporta que en el mes de abril se realizaron únicamente dos audiencias. Esta carga de trabajo hace ver que se mantiene la situación, en cuanto a que el volumen de trabajo se concentra siempre en el personal de apoyo, y existe poca capacidad en el trámite de asuntos para generar casos para resolver por parte del personal Juzgador.  Para ambos puestos de Jueza o Juez destacados en el despacho, al 13 de mayo del presente año, la cantidad de asuntos pendientes de fallo por materia era:   |  |  | | --- | --- | | **Pendiente para fallo** | | | Pensión Alimentaria | 9 | | Contravenciones | 0 | | Tránsito | 24 |   Tal como se observa, la cantidad de asuntos para fallo es baja para la carga de trabajo que pueden asumir dos puestos de Jueza o Juez, razón por lo que se evidencia una vez más que la mayor problemática se encuentra a nivel del personal de apoyo en la tramitación de asuntos que se encuentran acumulados.  **Puesto de Coordinadora o Coordinador Judicial 1**   * Este puesto presenta la particularidad que es donde se concentra la asignación de cada uno de los casos nuevos que ingresan al despacho en los sistemas informáticos, siendo esto que, con frecuencia, la persona destacada en el puesto debe dejar sus labores propias del puesto para realizar el ingreso de la causa. Esta práctica de trabajo se realiza de la misma forma en los juzgados homólogos que se consultaron. De igual manera, la persona que se encuentre manifestando ese día, debe trasladarse hasta el puesto de la coordinación para llevarle la información básica del tipo de caso y la persona que está presentando la denuncia, tiempo que la persona usuaria debe esperar mientras se realiza esta gestión. * En cuanto a la materia de tránsito, se reciben por medio del sistema informático que del COSEVI la actualización de boletas; sin embargo, los partes se reciben de manera física por parte de la oficina de Tránsito de la localidad. * Se concentra en este puesto también la eliminación de expedientes y de acontecimientos, así como el ingreso de incompetencias en las tres materias que conoce el despacho. * Dentro de las prioridades de sus labores se encuentra el Sistema de Depósitos Judiciales con el pago de Pensiones Alimentarias. Si el expediente se encuentra actualizado y el monto a girar es el establecido desde un inicio, el trámite de la gestión es sencillo; sin embargo, lo normal es que el monto sea menor o mayor a lo establecido, lo que conlleva a una revisión pormenorizada de los montos que se deben girar. Es una labor diaria y de las que se presenta con mayor frecuencia, situación que resta tiempo a las otras labores del puesto. * Entre otras cosas también tiene a su cargo el control de Ordenes de Libertad y todos los controles en libros que esta gestión requiere; boletas de incapacidad del personal de la oficina; informe de Jueces o Juezas cada vez que se presenta una sustitución; control de comisiones recibidas y enviadas; control de causas disciplinarias, sustituciones de personal de apoyo, control de expedientes reentrados; control de expedientes de paso de fallo; control de personas detenidas; libro de juramentaciones, Correo Electrónico oficial de la oficina, entre otras cosas. * Le corresponde la actualización del tarjetero de montos de pensiones, el cual es una labor que se realiza de manera manual, debido a que el sistema informático no hace diferencia entre los montos depositados y las fechas que corresponden a cada período que cubre el depósito. Al momento de la visita existía un atraso que estaba a noviembre del 2017 y faltaban por actualizar 8624 registros. En esta labor participa también el personal de apoyo, supernumerario y meritorio. * Coordinar la asignación de permisos a nivel de sistemas informáticos con el personal de Tecnología de la Información destacada en el Primer Circuito Judicial de la Zona Sur. Esto es para el personal meritorio, ascensos o sustituciones en el caso de Jueces o Juezas. * Cumplir con todas las gestiones relacionadas con el PAO, SEVRI y otras de orden administrativo. * Confeccionar el reporte del SDJ que solicita la Auditoría Judicial cada seis meses en el cual se deben verificar cada uno de los depósitos que se tengan.     Las labores antes indicadas son las más representativas del puesto, teniendo claro que desempeña otras labores propias del cargo, según el Manuel Descriptivo de Puestos de Gestión Humana.  De acuerdo con la persona entrevistada que ocupa el puesto, actualmente la oficina trabaja tanto con el Sistema de Gestión de Despachos Judiciales como con el Escritorio Virtual. Desde el momento que se implementó el Sistema de Gestión, siempre se presentaron problemas por la inestabilidad de la “señal en línea”, razón por la que con frecuencia se perdía información o tenían que realizar doble trabajo, situación que de una u otra forma afectó también en el atraso que presenta el despacho. Actualmente señala que con el Escritorio Virtual la situación mejoró y son pocas veces en las que se presentan situaciones de este tipo.  Una situación que en su momento el Juez a cargo del Despacho puso en conocimiento del Departamento de Tecnología de la Información y de la Inspección Judicial, fue el hecho que expedientes propios del Juzgado en Buenos Aires, eran modificados en el Juzgado de Quepos con partes diferentes, situación que llamó la atención sobre la vulnerabilidad del sistema. Al momento de la visita aún no se había recibido respuesta sobre la situación presentada. Por esta razón, se realiza por parte del personal de apoyo, una revisión previa del expediente constatando que sean las partes involucradas e interesadas las que forman parte del expediente.  El Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional realizó a inicios del 2019 una distribución de labores para el Juzgado en estudio, el cual se ha venido aplicando según las indicaciones realizadas por la oficina antes indicada. En esta distribución se detallan algunas otras labores que tiene a cargo el puesto de la Coordinación.  Sin embargo, hace ver que la persona a cargo de ese puesto si bien se ha tratado de cumplir con lo indicado, no ha sido posible debido a las múltiples labores a desempeñar y sobre todo aquellas en las cuales debe prestar colaboración al personal de apoyo al estar concentradas las labores en este puesto.    Al momento de la visita al despacho el puesto de Coordinación tenía pendiente de ingresar a los sistemas informáticos lo siguiente:   * Creación de 77 carpetas de expedientes nuevos para casos de tránsito que se recibieron, pero no habían sido ingresados al sistema informático. Conlleva además el ingreso de las partes y los objetos. Se estima que en cada caso se consumen alrededor de 15 minutos. * Una cantidad de 148 causas por ingresar correspondiente a “partes” policiales con sus respectivas evidencias, las cuales deben será anotadas en el libro de Registro de Cadena de Custodia de Indicio F421. * Para el caso de las itineraciones existían 4 pendientes de ingresar, en la cual de manera manual debe asignar al Juez o Jueza correspondiente, revisar el procedimiento, si tiene sentencia o no activa o pasiva y establecer la ubicación, entre otras cosas. Esta gestión se encuentra relacionado con las incompetencias las cuales las origina el puesto de Técnico Judicial y la traslada para hacer el traspaso en el SOAP y en el SDJ del Juzgado que corresponda. Esto debe ser aprobado por el Juez o Jueza y pasarse a la bandeja de salida. * Para el caso de las Pensiones Alimentarias la cuenta debe estar en cero, sin embargo, al día de la visita tenía aproximadamente ¢4.500.000.00 para girar. La prioridad en el giro de dineros del SDJ es para las personas que llaman debido a que se deben atender también las otras labores y no da tiempo de abarcar la totalidad de giros, más que se encuentra concentrado en una única persona. En un día normal se atienden hasta 15 llamadas y si es un día de planilla hasta 30 llamadas. * Siempre sobre el tema de giros pendientes de realizar en materia de Pensiones Alimentarias, de acuerdo al último reporte emitido por el Juzgado Contravencional de Buenos Aires al mes de julio 2020, existía un total de 459 giros por realizar para un monto de ¢9.893.221.47, cifra significativa desde el punto de vista que son dineros que lo antes posible deben ser girados a las personas interesadas. Por otra parte, se observa que la cantidad de giros pendientes es alta, lo cual es necesario abordar el teman al momento de hacer una propuesta de plan de trabajo. Se mantiene como material de trabajo el listado de giros pendientes facilitado por el Juzgado en análisis.   Indica la persona encargada de realizar la apertura de expedientes en el sistema informático que se en promedio se tarda 10 minutos en un caso de materia de Contravenciones, mientras que para las materias de Tránsito y Pensiones Alimentarias (en la cual se debe poner en conocimiento del PANI) se tarda un promedio de 15 minutos.   * **Digitalización de los expedientes**   Debido a la implementación del Escritorio Virtual en el 2019, se está realizando el proceso de digitalización de todos los expedientes, utilizando un scanner facilitado por la Dirección Ejecutiva y con un recurso meritorio. Lo prioritario son los expedientes sin sentencia que están próximos a fallo con el objetivo que de una vez se constituya el expediente electrónico. Al momento de la visita había 489 expedientes sin sentencia y 1629 con sentencia, lo cuales serán digitalizados en el momento que corresponda.  En cuanto a la digitalización se refiere, se indica que a mayo del 2020 aún falta por digitar al menos el 70% de la totalidad de expedientes del despacho. Al tomar como referencia la cantidad de expedientes en circulante al iniciar el 2020, se tiene que la totalidad es de 3268 casos, razón por lo que aproximadamente estaría faltando de digitalizar una cantidad de 2300 expedientes.  Esta labor en un inicio estaba siendo realizada por personal meritorio, sin embargo, no siempre se cuenta con este recurso disponible.  A pesar que se estableció a lo interno del Juzgado un plan de trabajo en el cual todos los días de las 16:30 a 18:00 horas se mantiene la labor de digitalización donde se divide el personal de apoyo, desamarrando el expediente, escaneando y actualizando datos en el sistema y por último volviendo a confeccionar el expediente y ubicarlo en la casilla correspondiente, no se ha logrado culminar con esta labor.  La persona que desempeña el puesto de la Coordinación, hacer ver que gestiona y controla un sin número de labores las cuales requieren de cuidado, en especial cuando se manejan dineros y papelería de seguridad, lo cual son labores concentradas en un único puesto que demanda una responsabilidad alta en el control y seguimiento de casos.  El mayor volumen de trabajo que maneja la oficina es a nivel de la materia de Pensiones Alimentarias razón por la que debe hacer prioridades al momento de ejecutar sus funciones; esto hace de una u otra forma existan casos pendientes de ingresar en lo que corresponde a las materias de Tránsito y Contravenciones, dándole actualmente la prioridad de Pensiones Alimentarias que es la de mayor demanda.  Hace ver que si bien se estableció una organización interna por parte del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, no ha sido posible llegar a cumplir las cuotas establecidas de trabajo, lo anterior por las condiciones de orden cuantitativo y cualitativo que tiene el despacho, las cuales serán detalladas posteriormente en cuanto a la forma de atención y división de trabajo del personal, aspecto que es concordante con lo expuesto por el Lic. Danny Gutiérrez Gómez, Juez Coordinador del despacho analizado.  Considera que una de las razones por la que el despacho muestra un atraso, es a partir del momento en que se implementó el Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales, ya que no se realizó el procedimiento correspondiente de realizar las notificaciones de manera masiva, sino que se realizó de forma individual para cada expediente.   * **Análisis de los puestos de Técnica o Técnica Judicial**   Antes de entrar a analizar las particularidades individuales de cada puesto de Técnica o Técnico Judicial, es importante exponer la situación de la carga de trabajo del escritorio de cada uno de estos puestos el cual se detalla seguidamente a la fecha del 13 de mayo del año en curso:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Expedientes** | **Pensiones A.** | **Contravenc.** | **Tránsito** | **Laboral** | **Total** | | Téc.1 | 996 | 209 | 72 | 8 | 1285 | | Téc 2 | 1045 | 181 | 89 | 4 | 1319 | | Téc 3 | 1115 | 216 | 78 | 7 | 1416 |   De los datos anteriores se observa que, a nivel de distribución de carga de trabajo, los datos que presenta cada uno de los puestos es similar en cada una de las materias que se atienden. Se evidencia que la mayor parte de los asuntos pendientes de tramitación se encuentran a nivel de la materia de Pensiones Alimentarias y la menor cantidad corresponden a la materia de Tránsito. Para el caso de la materia Laboral, corresponde a los expedientes que quedaron en el despacho a partir de la reforma.  En cuanto a las tareas pendientes que tiene cada puesto de Técnica o Técnico, así como el personal profesional en el buzón electrónico del Escritorio Virtual se muestra:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Tareas** | **Pensiones Alim** | **Contravenciones** | **Tránsito** | **Laboral** | **Total** | | Téc 1 | 1066 | 296 | 189 | 15 | 1566 | | Téc 2 | 1057 | 303 | 198 | 8 | 1566 | | Téc 3 | 1143 | 367 | 193 | 16 | 1719 | | Coordinación | 100 | 39 | 24 | 1 | 164 | | Juez 1 | 295 | 59 | 42 | 2 | 398 | | Juez 2 | 4 | 2 | 0 | 0 | 6 |   Se mantiene la condición de mayor carga de trabajo en la materia de Pensiones Alimentarias, la menor en la materia de Tránsito. Se observa que las cargas de trabajo se mantienen dentro de lo posible equiparadas entre los tres puestos de Técnicas o Técnicos Judiciales.  Para el caso de los puestos de jueces, se detona que uno de los puestos tiene una carga de trabajo pendiente en la bandeja de entrada baja con relación al otro puesto de Juez, lo que podría interpretarse que existe un mayor control y abordaje en las gestiones pendientes de atender por parte del Juez que muestra menos carga de trabajo, esto debido a que mantiene al día su buzón electrónico.  En cuanto al tema de escritos pendientes de atender, se tiene que al 12 de mayo del 2020 la cantidad por cada puesto de Técnica o Técnico Judicial era la siguiente:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Puestos** | **Pensiones Alim** | **Contravenciones** | **Tránsito** | **Total** | | Téc 1 | 14 | 15 | 2 | 31 | | Téc 2 | 135 | 18 | 5 | 158 | | Téc 3 | 129 | 11 | 6 | 146 |   De los datos anteriores se observa que uno de los puestos de Técnica o Técnico Judicial mantiene una cantidad baja de escritos por atender en su escritorio, mientras que los otros dos puestos, particularmente en la materia de Pensiones Alimentarias, superan ambos los 100 escritos. De la consulta realizada al despacho sobre la situación presentada, señalan que el puesto de Técnica o Técnico, trata dentro de sus posibilidades de mantener esta gestión lo más al día posible sin presentar mayor atraso, sea darles el trámite correspondiente a los escritos presentados.  Por último, en cuanto a la cantidad de apremios que se solicitan por día, se tiene que los datos son los siguientes, tomando como referencia el mes de abril del 2020.   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Puestos** | **Recibidos** | **Resueltos** | **% Resuelto** | | Téc 1 | 28 | 16 | 57% | | Téc 2 | 66 | 21 | 32% | | Téc 3 | 86 | 19 | 22% |   Esta es una de las gestiones que, a nivel del personal de apoyo del despacho, se indica que les consume más tiempo realizar debido a la actualización previa que se debe hacer en cada caso del tarjetero electrónico, además que al ser la mayor carga de trabajo que recibe el despacho en materia de Pensiones Alimentarias, con mayor frecuencia las personas usuarias acuden al Juzgado a realizar la solicitud de orden de apremio.  Al momento de la visita, el personal de apoyo fue claro en manifestar que es variable la cantidad de solicitudes que se presentan en cada caso, debido que hay casos que se encuentran ligados a la principal fuente de trabajo que existe en la zona con la Compañía PINDECO, la cual recluta personal cada tres meses o bien cuando es época de cosechas.  Lo anterior hace que existan momentos de estabilidad económica por parte de las personas responsables del pago de la Pensión, pero hay otros momentos que, al no existir trabajo, se atrasan con los pagos y por ende aumentan las solicitudes de órdenes de apremio.  Al igual que en casos anterior, al valorar la carga de trabajo el personal de apoyo, se evidencia que existe un puesto de trabajo que mantiene niveles de atraso o gestión bajos, mientras que los otros dos puestos se observan mantienen un rendimiento más bajo en comparación con uno de sus puestos, tomando en cuenta que se realiza una carga de trabajo equitativa en todas las materias, razón por lo que deberían de mostrar rendimientos similares.  En cuanto a la cantidad de personas usuarias que se atienden en el Juzgado analizado, el Lic. Gutiérrez Gómez mediante el oficio 109-JCBA-2020, hace ver que desde el momento que tiene a su cargo del despacho, se implementó un libro de control sobre la cantidad de personas que se atienden mensualmente. Seguidamente se expone la siguiente información:   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Año** | **Ene.** | **Feb.** | **Mar.** | **Abr.** | **May.** | **Jun.** | **Jul.** | **Agos.** | **Set.** | **Oct.** | **Nov.** | **Dic.** | | 2018 | 410 | 456 | 528 | 186 | 304 | 705 | 711 | 1044 | 864 | 840 | 996 | 677 | | 2019 | 1045 | 774 | 1322 | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |   Tal como se visualiza en los datos anteriores, para el 2018 se atendió un total de 7721 para un promedio mensual de 686, sea aproximadamente 32 personas al día.  Para el primer trimestre del 2019, se atendió un total de 3141 personas usuarias, para un promedio mensual de 50 personas al día.  Importante hacer ver que la cantidad de personas que se atienden al mes es variable y no mantiene una constante dentro de los meses analizados, lo cual se debe a varios factores como pueden ser cierre de vacaciones colectivas, pago de aguinaldos en Pensiones Alimentarias, Salario Escolar de Pensiones Alimentarias, épocas de cosechas en la zona en las que se contrata mayor cantidad de personal, entre otros factores.  Para el 2019 se visualiza que el mes de enero tiene una cantidad representativa de personas usuarias el cual puede deberse el periodo de cierre colectivo de vacaciones; ya para el siguiente mes se observa una disminución de un 26% en la atención de personas, pero para el mes de marzo nuevamente incrementa, lo cual uno de los factores puede ser el pago de salario escolar en la materia de Pensiones Alimentarias.  Si bien el promedio de atención diaria se ubica alrededor de 30 personas diarias, no siempre se mantiene esa cantidad, ya que se muestra con los datos antes presentados que es variable la cantidad de usuarias y usuarios que acuden al Juzgado Contravencional cada mes.  Con respecto a rol establecido para la atención de llamadas telefónicas, al momento de la visita se pudo constatar que son frecuentes la cantidad de llamadas para consultas por parte de las personas usuarias en sus expedientes, siempre dentro de las limitaciones de información que se puede brindar.  Tal como lo indica el Lic. Gutiérrez Gómez, se reciben alrededor de 50 llamadas diarias con un tiempo de atención de aproximadamente 5 minutos. Esta situación se hace ver dentro del informe, como parte del rol de atención que se tiene y como parte del tiempo que conlleva para el puesto de Técnica o Técnico Judicial atender esta labor.  Estas llamadas telefónicas obedecen a las largas distancias y deficiencias en el transporte público que tienen las personas usuarias, razón por lo que prefieren hacer la consulta vía telefónica antes de apersonarse al despacho judicial.    **Puesto de Técnica o Técnico Judicial 1**  Parte de las labores de este puesto fueron expuestas dentro del Plan Remedial que realizó el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional. Cuenta con más de 20 años de trabajar en el despacho y tramita las tres materias. Considera que se recibe poca capacitación y las formas de trabajo han venido cambiando, lo cual les exige tener mayores conocimientos, especialmente en el uso de herramientas informáticas.  Según lo indicado por la persona que ocupa el puesto antes se resolvía solamente en el Sistema de SDJ mientras que actualmente se debe incorporar las órdenes de apremio en el Escritorio Virtual, situación que demanda un poco más de tiempo en cada caso que se atiende.    El personal de apoyo además de las labores de tramitación de expedientes en las tres materias que conoce el despacho, forman parte de un rol de atención de público (un puesto cada día), un rol de atención de teléfono para consultas de Pensiones Alimenticias (todos los martes), un rol de Fotocopias (una vez a la semana cada puesto y se tarda hasta una hora en cada expediente) y un rol para cubrir las consultas y gestiones de expedientes de la persona que ese día se encuentre en manifestación, razón por lo que tiempo específico para la atención de cada escritorio de forma exclusiva solo queda un día a la semana y cumplir la cuota de 14 expedientes para tramitar por día.  Esta situación es una de las mayores limitaciones en el sentido que su tiempo no está dedicado al 100% a la tramitación de expedientes, sino que deben atender otras labores que, si bien son propias del puesto, no permiten cumplir con las cuotas de trabajo establecidas en el plan remedial, situación que pudo ser constatada al momento de la visita.  Hace ver que la prioridad de trámite de expedientes está enfocada en los casos de Pensiones Alimentarias y que las otras materias como Tránsito y Contravenciones se encuentran en espera, ya que no tienen tiempo de cubrir toda la tramitación. En el caso que se presente la persona usuaria con algún caso de las materias de tránsito o Contravenciones, se inicia con el proceso de gestionar el expediente.    Una de las labores que se presenta con frecuencia es la atención de personas usuarias que solicitan el subsidio de pasajes y comida principalmente por las condiciones que muestra la zona con una alta población indígena de bajos recursos económicos, lo cual implica un trámite en coordinación con el juzgado penal donde está establecida la caja chica. Normalmente estas personas se presentan acompañadas de testigos o personas menores de edad (hijos). Esta gestión se lleva a cabo por medio de una manifestación en acta.  En cuanto a cargas de trabajo, al momento de la visita la condición del escrito del puesto en análisis era:  En buzón electrónico hay 1073 tareas pendientes de resolver en Pensiones Alimentarias   * 246 casos en Contravenciones * 122 casos en Tránsito * 14 casos en Laboral que quedó en ejecución antes de la reforma.   En expedientes físicos pendientes de digitalizar mantenía lo siguiente:   * 132 expedientes en Contravenciones * 29 expedientes en Tránsito * 36 expedientes en Pensiones Alimentarias * 10 Expedientes en Laboral * 67 Apremios Corporales   Señala como punto crítico del atraso de la oficina, el momento en que se implementó el Sistema Costarricense de Gestión y cuando se trasladó la plaza de Comunicador Judicial a formar parte de la OCJ de Buenos Aires.  Indica que además de no constarse con ese recurso que apoyaba la manifestación, se presentó el hecho que nunca se le informó a la oficina que se podrían realizar en el sistema notificaciones de manera masiva, situación que al realizarse el proceso de notificación y agregar actas una a una, hizo que se empezara a presentar el atraso en la tramitación de expedientes, ya que consumía un día completo a la semana realizar esta labor.  Actualmente cada puesto de Técnico Judicial mantiene una bitácora de control con las gestiones que realiza cada día, con el objetivo de poder verificar la carga de trabajo que cada persona tiene.  Señala que es tanta la presión de trabajo que se genera en el despacho, que por más esfuerzo que ha realizado con tiempo extraordinario, adoptando formas de trabajo diferente, con apoyo de personal supernumerario y meritorio, no ha sido posible estabilizar la carga de trabajo de la oficina, situación que le ha llevado a recurrir a terapia Psicológica en el Poder Judicial.  **Puesto de Técnica o Técnico Judicial 1.**  Al igual que el caso anterior las labores básicas del puesto fueron detalladas en el Plan Remedial que formuló el Centro de Apoyo, Coordinación, Mejoramiento de la Función Jurisdiccional. Tiene 14 años de desempeñar el puesto, lo cual considera que tiene experiencia en la tramitación de las materias que atiende el despacho.  Actualmente es la persona que realiza los ascensos al puesto de Coordinación, lo que en alguna medida hace que se atrase el puesto de su escritorio, ya que, aunque se sustituya, la persona a cargo del puesto no siempre tiene el mismo nivel de rendimiento de la persona propietaria, y debe estar evacuando con frecuencia consultas. Normalmente quien ocupa el puesto en estos casos es el personal meritorio.  Señala que la principal causa del atraso de la oficina, inicia a partir del momento que se implanta el Sistema de Gestión y cuanto trasladan la plaza de Comunicador Judicial, la cual colaboraba con la atención de público la cual es constante durante todo el día. Considera que no les dieron la capacitación debida para el uso integral y más rápida del Sistema de Gestión.  Aparte de la carga de trabajo de las materias que conoce el despacho, se les asignó la emisión de Hojas de Delincuencia, la cual es solicitada con alta frecuencia, con la problemática de que la persona usuaria debe esperar a que se atienda un caso de la materia de Pensiones, Tránsito o Contravenciones que se tarda hasta 20 minutos y en la emisión de la hoja se otorga en tres minutos. Esto hace también que se vea incrementada la atención de público.  Al igual que el caso anterior, la prioridad del día a día está en la atención de la carpeta de urgentes con las órdenes de apremio que solicita la persona usuaria para llevársela de forma inmediata, lo que no permite dedicar tiempo a la tramitación de los expedientes en materia de Tránsito y Contravenciones.  Igualmente, este puesto forma parte de los roles de atención a personas usuarias, rol de atención de llamadas telefónicas, rol de fotocopias y rol de sustitución a las consultas y casos de la persona que se encuentra ese día en manifestación.  Además, al momento de la visita tres veces a la semana fuera del horario de oficina (16:30 a 18:00 horas) se queda en el proceso de digitalización de expedientes y de esta manera actualizar el sistema de Escritorio Virtual. Según consulta realizada ya no se queda el personal debido a la pandemia.  El 27 marzo de 2019 se inició un inventario de expedientes en todas las materias con el objetivo de actualizar los datos estadísticos y saber la situación real de carga de trabajo del despacho. En ese momento se determinó que había expedientes en bodega que no habían sido cancelados en los sistemas. Esta gestión terminó el 17 de mayo quedando de esta manera actualizado el Sistema.  Al momento de la visita, tenía pendiente en el buzón del sistema los siguientes casos:   * 1062 casos de Pensiones Alimentarias * 303 casos en Contravenciones * 140 casos en Tránsito * 9 casos de Laboral antes de la Reforma. * **Puesto de Técnica o Técnico Judicial 1**   Las labores que desempeña el puesto al igual que los casos anteriores en su mayoría fueron expuestos en el plan de trabajo que gestionó el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de Función Jurisdiccional.  Coincide con el criterio que el mayor atraso que muestra el despacho se debe a la implementación del Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judicial, en el cual no se dio una adecuada capacitación, siendo que se realizaba de manera individual por cada expediente las notificaciones, situación que se mejoró a partir del momento en que llega el Lic. Danny Gutiérrez y da a conocer que el sistema permite realizar esa labor de manera masiva. Antes se tardaba hasta un día completo solo realizando las actas de notificación.  Por otra parte, también considera que afectó el traslado de la plaza de Comunicador Judicial para la atención de la oficina OCJ en Buenos Aires, ya que esta plaza colaboraba con la atención de las personas usuarias y permitía que los puestos de técnicas o técnicos judiciales pudieran dedicarse más a la tramitación de expedientes. También apoyaba en las labores de correo, atención de teléfono, recepción de denuncias, entre otras cosas. Hace ver que, si bien la plaza fue trasladada, presupuestariamente aún sigue adscrita al despacho.  Si bien el Plan de Trabajo establece al menos la tramitación de 15 expedientes por día, esa cuota no se llega a cumplir al darle prioridad a la gestión de apremios corporales (lo cual las personas usuarias diariamente llegan a solicitar, con la particularidad que no se encuentra actualizado el tarjetero, situación que tampoco se indicó al momento de la implementación del SDJ.  Situación similar se presenta cuando se implementa el SOAP, ya que no se les informa que debe actualizarse los actores o demandados cuando las personas fallecen, lo cual considera que no deben ser ejecutadas solamente por el puesto de coordinación debido a las múltiples labores que tiene a su cargo, situación que también se presenta en el caso de demandas nuevas que se da traslado a la demanda y se concentran solo en ese puesto.  En cuanto a la atención de personas usuarias, señala que se presentan épocas de mayor afluencia como lo es el mes de febrero por motivos de las pensiones por salario escolar. También hay otros meses con mayor afluencia para lo que es la Hoja de Delincuencia, debido a que la empresa que brinda mayores fuentes de empleo en la zona, cada tres meses hace contrataciones nuevas de personal, así como también constancias y certificaciones de pensión, esto último al no existir una Administración Regional en la zona.  Actualmente se están utilizando de manera simultánea los dos sistemas informáticos, sean Gestión y Escritorio Virtual. Al momento de realizar cancelaciones de expedientes, debe realizarse de manera individualizada en ambos sistemas, lo cual aparte del control que requiere, hace que se consuma más tiempo en esta labor.  Colabora con el puesto de Coordinación en las labores de confección del PAO, SEVRI y otras de orden administrativo, así como con los diferentes reportes que se deben generar en diversos periodos a las diferentes instancias.  El puesto requiere siempre estar atento a las gestiones que se realizan, como lo es en el caso de los obligados y actores que fallecen al momento de girar dineros, lo cual requiere de una resolución detallada; situación similar con lo que son los impedimentos de salida que deben estar siempre lo más actualizados posibles.  Sin embargo, considera que es difícil cumplir con todos los controles que se solicitan, máxime en la situación que actualmente se encuentra el despacho con los niveles de atraso en la tramitación de expedientes.  Otra particularidad que menciona es el tipo de población que se atiende, el cual requiere de una atención más personalizada y a la que se le debe dedicar más tiempo debido a que no saben expresar claramente los hechos sucedidos, lo cual hace que se tenga que reiterar con otras palabras lo sucedido con el objetivo de corroborar lo que quieren decir y tomar la denuncia de una manera adecuada. En algunas ocasionas, al ser una población indígena vulnerable, muchas veces la persona usuaria lleva ella misma un intérprete porque solo hablan su dialecto.  La afluencia de público en el despacho es normalmente a partir de las 8:00 horas, momento en que es continuo la cantidad de personas esperando a ser atendidos en el despacho, donde muchas veces la fila sale de la oficina, con el inconveniente que deben ser atendidas antes de las 15:00 horas, momento en que se regresa el bus a las diferentes comunidades.  El horario de la oficina es de las 7:00 a las 11:30 horas la primera audiencia y de las 13:00 a las 16:30 horas la segunda audiencia.  Dependiendo de la cantidad de público, muchas veces se requiere apoyar con otro puesto de manifestador y lograr dar una atención a estas personas, teniendo claro que la accesibilidad a la justicia para esta población no es fácil, no solo por el transporte público, sino también por los factores económicos.  Las órdenes de apremio son de las gestiones más solicitadas por la población en general de Buenos Aires, y haciendo un recuento de las solicitudes de los últimos meses, el promedio es alrededor de 1600 órdenes al año, cifra elevada para toda la gestión de trámite que conlleva el generar una orden de apremio. Al momento de la visita existían 834 órdenes de apremio por confeccionar.  En la visita efectuada este puesto mantenía de carga de trabajo en su escritorio según sistema lo siguiente:   * 1012 expedientes de Pensiones Alimentarias * 285 casos en Contravenciones * 114 casos de Tránsito * 16 expedientes de Laboral antes de la reforma. * **Puesto de Técnica o Técnico Supernumerario destacado en ese momento** * En el mes de febrero de 2019 se destacó en labores de depuración del SDJ en sustitución de uno de los puestos ordinarios del despacho. * En el mes de marzo 2019 se destacó nuevamente para la atención de un inventario de expedientes sustituyendo la tramitación de uno de los puestos. * A partir del 17 de junio del 2019 se destacó con el objetivo de actualizar el tarjetero electrónico de Pensiones Alimentarias. Del listado que se le entregó para la actualización se tenían 11.866 registros de depósitos de los cuales al 28 de agosto 2019 faltaban aún 6877 más 1780 registros que ingresaron como nuevos para un total de 8657.   Recibió indicaciones que debía realizar al menos 20 actualizaciones diarias, sin embargo, no se logra debido al atraso y cantidad de registros que tiene cada expediente. La cuota real por día se establece entre 10 y 15 actualizaciones.   * **Dos puestos de personal meritorio**   Estos puestos se han destacado principalmente a las siguientes labores:  Escaneo de expedientes por cada uno de los escritorios del personal de apoyo ordinario del cual se le da prioridad a lo que no tiene sentencia en Pensiones y a las órdenes de apremio. Después se continúa con ejecución activa y pasiva de sentencia. A ese momento se tenía escaneado un 90% de uno de los escritorios y faltaban dos más.  En algunos casos este personal atiende público con el objetivo de no afectar los tiempos de espera de las personas usuarias.  Según el libro de registro, se atienden aproximadamente 70 personas al día. Aproximante 8 por hora.  **3.5 Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.**  Tal como lo comentó el Lic. Gutiérrez Gómez, existe en la zona nueve personas capacitadas como Facilitadoras Judiciales. Existe un listado de Personas Facilitadoras Judiciales de la zona de Buenos Aires los cuales se encuentran divididos por comunidades.  De acuerdo con los datos suministrados por la CONAMAJ, se han obtenido los siguientes resultados del período 2017 al 2019.  **Cuadro 7**  **Cantidad de personas capacitadas en el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales**  **y las zonas que atienden**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | # | NOMBRES | PROVINCIA | JUZ. CONTR. | COMUNIDAD | | 1 | Alexander Herrera Arias | Puntarenas | Buenos Aires | La Luchita de Potrero | | 2 | Alexis Godínez Méndez | Puntarenas | Buenos Aires | Paraíso de Changuera | | 3 | Walter Díaz Hidalgo | Puntarenas | Buenos Aires | Bolas | | 4 | Dinia Castro Díaz | Puntarenas | Buenos Aires | Bolas | | 5 | Cecilia Acosta Arias | Puntarenas | Buenos Aires | Potrero Grande | | 6 | Gerardo Agüero Porras | Puntarenas | Buenos Aires | Colinas | | 7 | Ana Yancy Céspedes Jiménez | Puntarenas | Buenos Aires | El Peregrino | | 8 | Israel Valverde Camacho | Puntarenas | Buenos Aires | San Rafael | | 9 | Alba Manzanares Godínez | Puntarenas | Buenos Aires | Tarise | | 10 | María Victoria Lázaro Ortiz | Puntarenas | Buenos Aires | Boruca |  * Acciones realizadas por parte del personal Facilitador   **Cuadro 8**  **Acciones realizadas por las personas facilitadoras**  **judiciales, 2017, 2018 y 2019**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Acciones | 2017 | 2018 | 2019 | Total | | Acompañamientos | 4 | 5 | 11 | 20 | | Apoyos de Fuerza Pública | 0 | 0 | 0 | 0 | | Charlas | 16 | 14 | 26 | 56 | | Diligencias | 0 | 1 | 0 | 1 | | Mediaciones | 3 | 1 | 0 | 4 | | Orientaciones | 96 | 77 | 76 | 249 | | Total | 119 | 98 | 113 | 330 |   Fuente: Informes reportados por el Juzgado Contravencional de Buenos Aires  De los datos anteriores, se observa que la mayor cantidad de acciones de las personas Facilitadoras Judiciales de la zona se concentra en las orientaciones y en las charlas que brindan a las personas usuarias del sistema. Si bien es cierto todas estas gestiones ayudan y forman parte del proceso judicial, lo cierto es que son pocas las acciones relacionadas con el tema de mediaciones, tratando de evitar que este tipo de diligencias no lleguen a judicializarse.  **3.6 Oficina de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).**    Otra alternativa para mejorar el servicio que presta el despacho en análisis, ha sido que la Oficina de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, les ha prestado colaboración.  Al momento de la visita se tenía que habían gestionado con 26 expedientes y se tenían programadas fechas para el 2019 en los meses de octubre, noviembre y diciembre.  De acuerdo con la información que suministra la Licda, Ruth Piedra Vargas, destacada del RAC en el Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, señala que la colaboración se dificultó para los periodos del 2018 y 2019 por falta de espacio físico para poder atender las audiencias ya que, al no existir disponibilidad de espacio físico en el Juzgado Contravencional, la otra alternativa es en las salas del Tribunal de Juicio, pero al tener esta oficina la prioridad se dificultó contar con el espacio.  Señala que, para el presente año, estaba dispuesto iniciar la colaboración a partir de abril, sin embargo, por la emergencia nacional de la pandemia se suspendió la colaboración.  A nivel cuantitativo se habían programado las siguientes audiencias:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Año/mes | Cantidad de expedientes Seleccionados | Cantidad de acuerdos | | Marzo 2018 | 15 | 4 | | Abril 2018 | 10 | 0 | | Junio 2018 | 11 | 2 | | Octubre 2019 | 23 | 5 | | Noviembre 2019 | 19 | 9 |   De acuerdo con la información anterior, se observa que del 2018 al 2019 el RAC ha prestado colaboración en cinco oportunidades, con un total de 78 expedientes seleccionados, de los cuales solo en 20 casos se llegó a un acuerdo entre las partes. Los otros expedientes no hubo acuerdo, se archivaron o no se presentaron las partes.  Importante indicar que el puesto que se destaca del RAC en el Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, atiende además casos de Justicia Restaurativa, por lo que la agenda de cada mes siempre se encuentra señala.  **3.7. Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional.**  Dentro de las funciones que desempeña la oficina antes indicada, se encuentra el apoyar con la resolución de expedientes previamente seleccionados y de esta manera bajar el circulante de las oficinas.  En el caso particular del Juzgado Contravencional de Buenos Aires, los datos suministrados por el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramientos de la Función Jurisdiccional fueron:  **Cuadro 9**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Apoyo al Juzgado Contravencional de Buenos Aires** | | | | | **Año** | **Cantidad de expedientes recibidos** | **Expedientes con sentencia** | **Expedientes devueltos sin resolución** | | 2018 | 23 | 14 | 9 | | 2019 | 0 | 0 | 0 | | 2020 | 0 | 0 | 0 |   **Fuente: Informes trimestrales Programa Reducción del Circulante años 2018,2019, 2020.**  De la información anterior se observa que el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramientos de la Función Jurisdiccional ha prestado colaboración únicamente durante el 2018 con una cantidad de 23 expedientes, de los cuales el 61% fueron con sentencia y el 39% devueltos al Juzgado sin resolución.  Es importante aclarar que el cuadro anterior, hace referencia a colaboraciones dadas para fallo, por medio del Programa Reducción del Circulante, por lo que los jueces, no se trasladan a los despachos, sino, que los expedientes se envían a esta oficina.  Según informa el Lic. Mariano Rodriguez Flores el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramientos de la Función Jurisdiccional tiene previsto junio 2019, brindar colaboración a ese despacho en fallo, y se está a la espera que el juzgado envíe el listado completo de los expedientes que tiene pendientes de fallo en pensiones alimentarias, para valoración de los asuntos a recibir.  Sobre colaboraciones mediante la asignación de personal técnico supernumerario, se asignó un recurso del 10 de setiembre al 11 de octubre del 2019, en cumplimiento de lo ordenado por el Consejo Superior en la sesión 24-19, del 15 de marzo de 2019, Art. XLVIII. Para el año 2020, el despacho solicitó al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramientos de la Función Jurisdiccional, la asignación de un recurso técnico supernumerario el pasado mes de mayo, requerimiento que no fue posible atender por parte de esa oficina, por cuanto no se contaba con recurso disponible; no obstante, se trasladó la solicitud a la Administración Regional de Pérez Zeledón, quienes dieron respuesta indicando que ya se había designado un recurso técnico supernumerario desde el 18 de marzo y hasta el 30 de junio del presente año, enfocado para la atención al público, y atención de las órdenes de apremio que se encuentran atrasadas en el Juzgado, según refirió la Mba. Johanna Gamboa Guzmán, Coordinadora del Área Jurisdiccional de la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur.  **3.8 Criterio de la Contraloría de Servicios del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur.**    Mediante oficio C123-2019 con fecha 03 de setiembre del 2019, suscrito por el Lic. Carlos Romero Rivera, Contralor Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, expone las diferentes gestiones e inconformidades que las personas usuarias han manifestado sobre el servicio que se recibe en el Juzgado Contravencional de Buenos Aires.  Durante el periodo del 2018 a setiembre del 2019 se recibieron 40 gestiones de las cuales una gran mayoría corresponden a excesivos tiempos de respuestas institucionales y a trato o insatisfacción con el servicio a la persona usuaria, esto entre las variables más destacadas que utiliza la Contraloría de Servicios para cuantificar las inconformidades.  Es congruente este resultado con lo mostrado anteriormente en cuanto al atraso que muestra el despacho en estudio en las tres materias, ya que se ha externado que la prioridad ha sido las órdenes de apremio y se ha dejado de conocer la tramitación de los expedientes, siendo que en Pensiones Alimentarias se fija un pensión provisional mientras se tramita el caso y en las otras materias se le trámite únicamente cuando se presenta la persona usuaria a darle seguimiento a su caso, debido a que no se ha podido estabilizar la carga de trabajo del despacho.  Mediante llamada telefónica indica el Lic. Romero Rivera que tiene conocimiento de la situación que muestra el Juzgado y que efectivamente es una situación que no se presenta a causa de una desorganización interna, sino más bien se nota el esfuerzo y compromiso que todo el personal tiene para mejorar los tiempos de respuesta y brindar un mejor servicio.  Sin embargo, las situaciones presentadas con la implementación de los sistemas informáticos, el traslado de la plaza de Comunicador Judicial, así como la gran cantidad de afluencia de público diariamente, ha hecho que se presente el atraso en el Juzgado.  Por parte de la Contraloría de Servicios de la Zona, con frecuencia se realizan visitas a las poblaciones indígenas en compañía del personal que tiene a cargo los diferentes despachos de la zona de Buenos Aires, con el objetivo de hacer estrategias de trabajo en conjunto no solo con los despachos sino también con se trabaja en coordinación con la Administración Regional de la zona. Todas que gestiones se que presentan por parte de las personas usuarias son atendidas. Se procede a dar seguimiento a todas aquellas que puedan tener una solución a lo interno de la oficina encargada y en los otros casos, se pone en conocimiento de las diferentes instancias para que sean las oficinas competentes o especializadas quienes hagan la valoración y recomendaciones pertinentes.  En lo que corresponde al periodo del 07 de octubre al 19 de marzo del 2020, la Contraloría de Servicios de la zona recibió un total de 20 inconformidades por parte de las personas usuarias. El tipo de caso que estas personas presentan, están relacionados principalmente con atraso en resoluciones, atraso en giros de Pensiones Alimentarias, señalamientos, apremios corporales. En cuanto al tema de atraso en giros, esta inconformidad presentada toma relevancia, al momento que se determina la existencia de 459 giros pendientes de realizar por parte del despacho, lo cual se considera de alto nivel de criticidad y de prioridad para atender.  En este periodo analizado, la respuesta por parte del Juzgado ante la Contraloría de Servicios por las inconformidades de las personas usuarias, indican en su mayoría que es el Método (cantidad d trabajo por cuello de botella), que es por Persona (falta de recurso humano), por entorno (temporada de aguinaldo y bono escolar, así elevada presentación de escritos), entre otras cosas.  De acuerdo con los resultados obtenidos por parte de la Contraloría de Servicios ante la situación que presenta el Juzgado Contravencional de Buenos Aires, el Lic. Carlos Romero Rivera, Contralor Regional, mediante oficio CPZ-030-2020, expone la situación ante el Lic. Erick Alfaro Romero, Contralor General, para que sea puesta en conocimiento del Consejo Superior.  En los oficios presentados por la Contraloría de Servicios, se adjunta el seguimiento que se le da a cada caso expuesto por las personas usuarias.    **3.9. Oficio CACC-349-2019 del 21 2019 suscrito por la Dra. Damaris Vargas Vázquez, representante de la Comisión de Acceso a la Justicia y oficio CACC-260-2020, suscrito por la máster Melissa Benavidez Víquez, Coordinadora de la Unidad de Acceso a la Justicia.**  La Dra. Vargas Vázquez mediante el oficio antes indicado, solicita valorar la posibilidad de replicar la forma de trabajo que se adoptó para la zona de Turrialba para la atención de las personas Indígenas.  Sobre este tema se consultó con la Licda. Karol Muñoz Barahona Jueza Coordinadora del Juzgado Contravencional de Turrialba, quien señala que el despacho a su cargo lo que ha gestionado es la realización de las audiencias en el sitio o establecimiento indígena, con el objetivo de evitar que estas personas se deban trasladar hasta el centro de Turrialba a realizar esas gestiones.  Se trata que al menos dos veces al mes se realicen las coordinaciones necesarias para trasladarse a los diferentes centros o comunidades indígenas y realizar las audiencias, situación que ha tenido buenos resultados en ese sentido.  Hace ver que esta labor requiere de una logística previa, no solo del despacho para realizar todas las notificaciones, sino también a nivel administrativo para contar con la disponibilidad de vehículo y lugar donde se realicen estas audiencias.  Es del caso hacer ver que aún la zona de Turrialba está iniciando con el programa de Facilitadores Judiciales, situación en la cual más bien para el caso de Buenos Aires cuentan con nueve personas debidamente capacitadas.  Sobre esta situación aplicar las audiencias en el sitio, tal como lo indicó el Lic. Gutiérrez Gómez, se ha realizado todo el trabajo logístico para realizar las audiencias en el sitio o asentamiento indígena; sin embargo, en un inicio se presentó la limitante de no contar con la disponibilidad de transporte por parte de la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, bajo el argumento que son pocos los vehículos que tienen y que han sido programados con anticipación para Tribunal de Juicio.  A pesar que esa limitante ya fue solventada con la disponibilidad de un vehículo los días viernes de cada semana, se momento se encuentran suspendidas la realización de audiencias las diferentes poblaciones indígenas debido a la pandemia del COVID-19. Se espera que una vez superada esta situación se puedan retomar este tipo de gestiones.  En el cuanto al tema de las personas Facilitadoras Judiciales que se aplica en los despachos de la zona de Turrialba, éste fue abordado en un punto anterior.  Con relación al oficio CACC-260-2020, una vez analizado el archivo que remite el Lic. Danny Gutiérrez Gómez, Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Buenos Aires, se considera que las razones expuestas en ese documento deben ser atendidas y valoradas por las dependencias administrativas, sean la Administración Regional de la zona y la Dirección Ejecutiva, en tanto se refiere a problemas de infraestructura física, aires acondicionados, accesibilidad de la Ley 7600 entre otras cosas.    **3.10 Indicadores de Gestión.**  Tal como se ha indicado en líneas anterior, el Juzgado en análisis no cuenta actualmente con indicadores de gestión que le permitan evidenciar y mantener un rendimiento de cuotas de trabajo para cada uno de los puestos que ahí se ubica.  De ahí la importancia que en el corto plazo se puedan establecer este tipo de herramientas, las cuales permiten mantener un control interno sobre el desempeño de cada uno de los puestos y de esta manera también tener un criterio más amplio sobre las condiciones de carga de trabajo que maneja el despacho con las diferentes variables que están sujetas a medición.  Por lo anterior se propone una vez que el despacho se encuentre al día y no muestre atraso en la tramitación de expedientes(ya que es necesario tener datos objetivos i sin inconsistencias de la carga de trabajo que se puede manejar), se establezca la gestión de indicadores y de esta forma dar seguimiento de manera mensual al comportamiento que muestran las cargas de trabajo, en especial a lo que corresponde a la materia de Pensiones Alimentarias con los tiempos de atención y respuesta que pueda dar el despacho.  Para estos efectos se propone la siguiente tabla de indicadores el cual se adjunta en el archivo de Excel:      En la anterior matriz se exponen todas las variables medibles referentes a las tres materias que atienden el despacho en estudio. En este momento, tal como se indicó en líneas anteriores, el despacho a nivel estadístico muestra algunas inconsistencias las cuales se están a la espera de ser corregidas y verificadas por el Subproceso de Estadística.  Por otra parte, la matriz de indicadores debe complementarse con el historial estadístico bajo el criterio que el funcionamiento de la oficina se presenta en condiciones normales. Para el caso en particular de la oficina, si bien el dato de casos entrados puede consignarse dentro del historial, la variable de casos salidos en este momento por el atraso que muestra el despacho no representa un dato real de la situación en la cual podría el despacho funcionar en condiciones óptimas.  Por la razón anterior, es que se requieren que, una vez conocido el presente informe, se inicie con el historial de datos y que pasados seis meses de haberse consignado esos datos se ponga en práctica la matriz de indicadores y que siga en adelante el proceso de medición de rendimiento de la oficina.  **3.11 Carga de trabajo de Notificaciones Juzgado Contravencional de Buenos Aires.**  El tema sobre las notificaciones judiciales se analiza en el presente informe debido a que el puesto de Técnico en Comunicaciones Judiciales del Juzgado Contravencional se había trasladado en su oportunidad a conformar la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Zona.  Si bien es cierto el puesto a partir de noviembre regresó al Juzgado Contravencional físicamente, las labores que ha venido desempeñando han sido únicamente a las correspondientes a notificación y comunicación judicial, apegado a lo que indica el Manual Descriptivo de Puestos.  La OCJ de Bueno Aires estaría constituida por tres puestos de Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales, los cuales son tomados, uno del Juzgado Penal, otro del Juzgado Contravencional y la tercera plaza que estaba destacada en la Unidad de Citación y Presentación de la localidad.  En cuanto a la competencia territorial de Buenos Aires tiene una extensión de 2384 Km2, la cual se divide en los siguientes sectores:   * San Vito, Sabanillas * Palmar norte con Belgel * Pérez Zeledón, Concepción de Pilas y San Vicente de Granadillas * Convento * Talamanca.   Una vez que se unifican estos recursos se establece una forma de trabajo en forma conjunta, de tal modo que las tres plazas se encargan de realizar las notificaciones y citaciones de todos los despachos judiciales del cantón de Buenos Aires.  Tomando en cuenta este grupo las cargas de trabajo en el periodo del 2018 y 2019 son las siguientes:  **Cuadro 10**  **Cantidad de comunicaciones judiciales realizados durante el periodo del 2018 y 2019**  **en los despachos de Buenos Aires**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Año** | **Notificación por ruta** | **Comisiones** | **Citaciones** | **Total** | **Cant.TCJ** | **Prom. Mensual** | | 2018 | 909 | 2364 | 3691 | 6964 | 3 | 193 | | 2019 | 1266 | 3284 | 4222 | 8772 | 3 | 244 |   Fuente: Datos suministrados por el personal Técnico en Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires.  De los datos expuestos, se observa que al comparar los datos del 2018 y 2019 se muestra un aumento en la carga de trabajo que está atendiendo las OCJ de Buenos Aires, pasando de un promedio de 193 notificaciones a una cifra de 244, sea un 21% más de lo recibido en el 2018.  Nótese que las variables analizadas con las que generan un trabajo de campo en el cual el puesto de Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales debe salir al campo para realizar la labor, tomando en cuenta que cubren una extensión territorial de 2384 kilómetros cuadrados con caminos de difícil acceso, aspecto que de una u otra forma el tiempo que se tardan al desplazamiento de cada localidad.  **Cuadro 11**  **Cantidad de comunicaciones judiciales por medio de Correo Electrónico y fax realizados durante el periodo del 2018 y 2019 en los despachos de Buenos Aires**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Año** | **Correo electrónico** | **Not. Por servidor de Fax** | **Total** | | 2018 | 6694 | 3699 | 10393 | | 2019 | 7909 | 3881 | 11790 |   Fuente: Datos suministrados por el personal Técnico en Comunicaciones  Judiciales de Buenos Aires.  Si bien los datos que se muestran en el cuadro anterior corresponden a variables que se materializan de manera digital, siempre representa una carga de trabajo para el personal Técnico de Comunicaciones Judiciales en el seguimiento y control que a lo interno de los sistemas informáticos se debe tener.  De la información de los cuadros 10 y 11, se nota que en ambos la cantidad de gestiones en comunicaciones judiciales presentaron un aumento. Si bien los datos reflejan que los medios electrónicos están siendo más utilizados, lo cierto es que el trabajo de campo del personal que realiza la labor de notificación no ha disminuido a pesar que use la tecnología diseñada para estos efectos.  Por las razones anteriores, es importante que se mantenga la creación de la OCJ en la zona de Buenos Aires y que el Puesto de Técnico en Comunicaciones Judicial adscrita actualmente al Juzgado Contravencional de Buenos Aires, pase de manera formal a ser parte de la OCJ.  **3.12 Criterio de la Dirección de Planificación.**  Después del análisis y la visita realizada al Juzgado Contravencional, se evidencia la siguiente situación:  Según consulta al Subproceso de Evaluación de la Dirección de Planificación, aun no existen indicadores establecidos para este tipo de despachos que atienden las materias de Pensiones Alimentarias, Tránsito y Contravenciones.  Sin embargo, al comparar con los despachos homólogos, específicamente en el caso del Juzgado de Upala, se tiene que como indicador de casos en trámite por día para cada puesto de Técnico Judicial es de 15 expedientes al día entre las tres materias que conocen; mientras que para el caso del Juzgado Contravencional de Buenos Aires la cantidad de expedientes tramitados por puesto al día se ubica entre cinco y siete legajos, dato muy por debajo de lo que normalmente debería estar gestionando.    Se nota que los diferentes roles de trabajo que tienen, afecta la tramitación de expedientes de cada escritorio, al ser tres personas de apoyo destacadas en el despacho, el escritorio no muestra avance en la tramitación de casos y así sucesivamente pasa con cada uno de los otros puestos de apoyo; situación, que además del atraso que muestra el despacho a nivel del SDJ limita poder cumplir con la cuota de tramitación que se estableció en el plan de trabajo que avaló el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional al momento de la visita, el cual era de 15 asuntos por día.  El Juzgado Contravencional de Buenos Aires, ocupa la posición número seis con relación a la cantidad total de casos entrados durante el 2019, al momento de compararlo con sus homólogos, según se expone en el cuadro 2 del presente documento. Sin embargo, al obtener el promedio de casos entrados por puesto de Jueza o Juez se ubica en la posición seis, mientras que para el caso del personal de apoyo muestra el promedio más alto de los siete despachos analizados, lo anterior por cuanto solo el Juzgado en análisis y el Juzgado de Upala cuentan con tres puestos de Técnica o Técnico Judicial, los demás despachos tienen cuatro o más.  En lo que respecta a cantidad de casos salidos, el promedio a nivel de Jueza o Juez, es el más bajo con un promedio de 22 asuntos al mes, situación que puede deberse a que existe un cuello de botella en la tramitación de casos a nivel del personal de apoyo. Para el caso del personal Técnico, el promedio se ubica en 15 asuntos terminados al mes, el promedio más bajo de sus homólogos.  Coincide el criterio de todo el personal entrevistado en que una de las causas que más afectó el atraso en el despacho fue a partir del momento en que se implementó el Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judicial, primero por la curva de aprendizaje el cual se ha estimado en tres meses cuando se hace este tipo de implantación informática y después que dentro del proceso de tramitación se desconocía por el personal que la gestión de las notificaciones se podía realizar de manera masiva y no de forma individual como se hizo casi por un año.  Lo anterior, además apegado a la atención de los roles establecidos, el traslado de la plaza de Comunicador Judicial el cual colaboraba con algunas labores de atención al público, así como otros factores que influyen a nivel cualitativo como lo es el tiempo de atención que se le debe dedicar a la persona usuaria por ser de una población vulnerable, lo que normalmente tardan es entre 20 y 30 minutos en cada persona usuaria, dependiendo del caso, y se tiene conocimiento según el registro de atención de personas usuarias que mantiene el despacho, que por día se reciben más de 30 personas usuarias solo para trámite de expedientes, además de las otras personas que llegan a solicitar la hoja de delincuencia.  Otro aspecto que llama la atención a nivel de sistema informático, es la concentración de gestiones que se tienen a nivel del puesto de la Coordinadora Judicial, ya que toda apertura de expediente nuevo, itineración de expedientes y otras labores solamente pueden ser ejecutadas por ese puesto, lo que limita que pueda atender otras gestiones que igualmente son de orden prioritario, tal como se describieron anteriormente para este puesto, ya que tiene bajo sus responsabilidad el pago de giros de pensiones (el cual muestra un atraso al mes de julio del 2020 de 459 giros por ejecutar)al no existir el puesto de “cajero”, el correo electrónico oficial, todos los controles administrativos de la oficina. Esta situación afecta en el sentido que se evidenció al momento de la visita que había partes policiales con sus respectivas evidencias y boletas de tránsito sin ingresar al sistema.  De acuerdo con la consulta realizada a los despachos homólogos que trabajan mediante el Escritorio Virtual, la apertura, itineración de expedientes y otros, se concentran únicamente en el puesto de la Coordinación, más las otras labores que al ser propias del cargo le corresponde atender. Esta situación hace que en seis despachos de los homólogos este puesto no tramite casos de expedientes y solo en el Juzgado Contravencional de Cañas, para los expedientes de contravenciones (que no es la mayor cantidad) la Coordinación apoye en la tramitación.  Es importante hacer ver que las personas que habitan en la zona de Buenos Aires han sido informadas en diferentes oportunidades de los servicios que presta el Poder Judicial en la zona y el acercamiento y accesibilidad a la justicia que se quiere tener, lo anterior apegados a la Ley 9593 de Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas que les ampara. Sin embargo, cuando estas personas acuden al Juzgado Contravencional para la atención de casos en Pensiones Alimentarias, observan que existe una diferencia entre lo que se ofrece y el servicio que se presta, principalmente en los tiempos de respuesta que hay en este momento y que se refuerza con los resultados que muestra la Contraloría de Servicios de la zona.  El Juez Coordinador del Juzgado, ha puesto en evidencia las diferentes alternativas que se han buscado para mejorar el servicio de la persona usuaria (y llegar a mantener una gestión judicial al día sin atrasos, esto mediante apoyo con personal supernumerario, la implementación del Escritorio Virtual, plan remedial, personal que ha enviado el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Gestión Judicial (15 días en octubre del 2019), Facilitadores Judiciales, realización de audiencias en el sitio); sin embargo, se sigue presentando el atraso en la tramitación de causas a nivel del personal de apoyo en la oficina, dándole únicamente prioridad de las órdenes de apremio y tramitación de los expedientes de Pensiones Alimentarias.  Al existir un “cuello de botella” a nivel de la tramitación, se observa que las cargas de trabajo que actualmente manejan los dos puestos de los jueces destacados es baja, incluso uno de ellos reportó al momento de la visita tener cero expedientes para gestionar. Esto en alguna medida hace que se esté subutilizando un recurso profesional, que si fuera el caso contrario que la tramitación estuviera al día, podrían tener una mayor cantidad de casos para dictar sentencia. La permanencia del segundo puesto de Jueza o Juez puede justificarse desde un punto de vista más de accesibilidad del servicios por parte de las personas usuarias que por la carga de trabajo que muestra la oficina, en tanto lo que se pretende es que mientras uno de los Jueces se encuentre atendiendo audiencias en las poblaciones indígenas y otras labores de este tipo fuera de la oficina, el despacho disponga siempre de un puesto de Jueza o Juez para atender los asuntos que se presenten en despacho y que requieran de una acción inmediata.  Sin embargo, se evidencia que existen factores limitantes tales como la utilización del vehículo que es únicamente una vez a la semana y que no existen lugares adecuados para realizar audiencias, lo cual hace que normalmente los dos puestos de Jueza o Juez se mantengan en el Juzgado.  Al momento de la visita, los jueces priorizaron dar traslado a la demanda y enviar a notificar en materia de Pensiones Alimentarias. Posteriormente se incluyen los casos en el SOAP y SDJ como trámite inicial; pero lo que corresponde al trámite de apelaciones y contrademanda de los casos se encuentra en pausa. Lo anterior se ha realizado con el objetivo de no afectar a la persona menor de edad y que se pueda establecer una pensional provisional y que el demandado empiece a pagar.  Además de la carga de trabajo que muestra el despacho en las tres materias que tramita, tienen a cargo la emisión de hojas de delincuencia, para lo cual durante el 2018 se realizaron 3362 hojas para un promedio de 280 al mes y para ese mismo periodo fueron 1600 certificaciones de pensiones al año. En lo que respeta a solicitud de constancias, consultas de depósitos, entrega de documentos, firmas de ordenes de apremio, consultas de impedimentos de salida, entrega de procesos nuevos, solicitar archivos suspensión, traslados de expedientes, fueron 4575 gestiones o personas que se atendieron en mostrador, esto para el periodo de abril a diciembre de 2018. Lo datos anteriores se exponen, debido a que son cifras que estadísticamente no se reflejan en el ingreso o salida de casos del despacho y representan una alta demanda de servicios y tiempo de atención.  Para el caso del 2019 de enero a junio, se han emitido 1230 hojas de delincuencia y 738 certificaciones. A partir de junio se mantiene un único libro de registro en el cual de junio a agosto se reporta un total de 2292 gestiones entre atención de público, certificaciones, hojas de delincuencia y otros.  Cabe indicar que la Hoja de Delincuencia puede ser gestionada también en el Juzgado Penal de la zona el cual también la emite; sin embargo, al estar el Juzgado Contravencional en el centro de la localidad, la persona usuaria prefiere acudir al Juzgado Contravencional y no al Penal que se encuentra aproximadamente a 600 metros del centro.  A pesar que el despacho en agosto del 2019 realizó un inventario de expedientes, se observó por medio de los datos estadísticos solicitados al Subproceso encargado, que se presentan inconsistencias en los legajos con órdenes de apremio y otros, por lo cual conviene que, en coordinación con la Dirección de Planificación, se realice lo antes posible, con el objetivo que se pueda ir estableciendo el historial de datos y poner en práctica la matriz de indicadores.  Si bien se ha brindado apoyo por parte de la Administración Regional de la zona y del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional con el personal Supernumerario, existe una limitación para destacar este tipo de puesto en el Juzgado Contravencional de Buenos Aires, por más de 3 meses, dado el impacto presupuestario y las necesidades de otros despachos.  Para el caso de la Administración Regional de Buenos Aires, tiene un costo de 3819.00 de transporte, 3500.00 de desayuno y 4500.00 de almuerzo, para un total de 11810 diarios, lo que representa por semana 59050.00. Para el caso del Centro de apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, es más alto el costo debido a que debe pagarse el hospedaje el cual según la tabla correspondiente es de 12800.00 colones diarios más alimentación que de 12.500.00 para un total de 25.300.00 colones al día y de 126.500.00 colones a la semana.  Como parte de otras alternativas de solución, el Centro de Conciliación ha agendado casos para ser atendidos por esa oficina, tal como se muestra en el punto 3.6 del presente documento. Sin embargo, se presenta la limitante que no existe un espacio para la celebración de audiencias y el que existe tiene la ocupación prioritaria del Tribunal de Juicio. Esta situación hace que sean pocos los casos que se puedan atender.  Por otra parte, del total de casos agendados solo el 11.5% llegó a tener una conciliación, lo cual es poco lo que logra el despacho que sea atendido por el Centro de Conciliación.  Cabe indicar que la misma Jueza o Juez del Centro es quien atiende casos de Justicia Restaurativa y se le presenta el mismo problema en la zona de Buenos Aires al no contar con el espacio para la celebración de audiencias.  En cuanto al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, cabe indicar que en la gestión de resolución de expedientes que son trasladados a la oficina central en el Primer Circuito Judicial de San José para que sean resueltos por Jueces de esa oficina, el resultado obtenido es mínimo, debido a que tal como se indica en el punto 3.7 de este documento, únicamente en el 2018 se le dio el apoyo con un cantidad de 23 expedientes, de los cuales solamente 14 fueron con sentencia y los demás fueron devueltos al Juzgado. Es importante que esta oficina, pueda realizar una labor más coordinada con el despacho y recibir más expedientes para resolver. No obstante, se tiene claro que, al existir un cuello de botella a nivel de la tramitación, son pocos los expedientes que podrían ser parte de este proceso para resolver por el Centro de Apoyo.  Tal como se constató en la visita al Juzgado por parte de la Dirección de Planificación y como lo hace ver el Lic. Gutiérrez Gómez en diferentes documentos remitidos a la Administración Regional y a la Comisión de Acceso a la Justicia, existen problemas en la infraestructura física donde se ubica el despacho, lo cual influye y afecta en la capacidad de poder realizar audiencias, en la atención del público debido a que es pequeño el espacio destacado para estos efectos, existe hacinamiento, problemas de iluminación, aires acondicionados en mal estado, uso del vehículo que es limitado a un día por semana, las cuales son situaciones que de una u otra forma afectan en el rendimiento del personal de la oficina e igualmente en la atención de las personas usuarias en condiciones de vulnerabilidad, siendo estas principalmente madres que acuden con sus hijos a las instalaciones del Juzgado, así como la atención a la población indígena.  En cuanto al puesto de Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales, se nota que existe una carga de trabajo que justifica la creación de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de la zona, aspecto por lo que se considera necesario el traslado de ese puesto en definitiva a la OCJ y deje de formar parte del Juzgado Contravencional.  En cuanto a la forma de distribución de la carga de trabajo al personal de apoyo y los roles de atención que se tienen establecidos, es importante que se pueda dar un cambio con el objetivo que exista una persona fija destacada a la atención de la manifestación y que este puesto no se tenga que rotar, lo cual evidencia que no le permite a ninguno de los tres puestos destacados a la tramitación avanzar de una forma óptima en esta gestión. El mantener una sola persona en el puesto de manifestación se justifica por la cantidad de público que diariamente se atiende y el tiempo que se tarda en la atención de cada personal, aspectos que fueron expuestos en el cuerpo de este documento. Esto permitiría, que los otros dos puestos de Técnica o Técnico Judicial, puedan cumplir con la cuota de trabajo de 15 expedientes de tramitación al día, disminuyendo con esto las interrupciones o bien los movimientos en atención de roles, lo cual hace que hasta dos días a la semana no se pueda cubrir la tramitación de su escritorio. Se debe tomar en cuenta que, para alcanzar la cuota indicada, se parte del hecho que la gestión del despacho debe estar al día y no presentar atrasos como en este momento.  El valorar la posibilidad de especializar la materia de Pensiones Alimentarias al ser la que mayor carga de trabajo representa, utilizando parte del mismo recurso con que cuenta el despacho ( al menos una plaza de Jueza o Juez y un Técnico o Técnica Judicial para tramitación), se requiere complementar aun así con una plaza de Coordinadora o Coordinador Judicial y otra de Técnica o Técnico Judicial para la manifestación, lo cual tendría un costo de 16.773.000.00 y de 14.389.000.00 colones, respectivamente, para un total de 31.162.000.00 colones.  Tal como se tiene conocimiento existen limitaciones presupuestarias en este momento para el crecimiento de recurso humano, lo cual hace que esta alternativa en este momento no sea viable, además que se deben contemplar otros costos de operación con el arrendamiento de otro edificio, en tanto en el que se ubican actualmente no tiene más capacidad de incorporar personal y también ya se ha evidenciado que no cumple con algunos requerimientos mínimos para prestar el servicio. Igual, si se pensara en una separación interna, un solo puesto atendiendo público y tramitando la materia de Pensiones Alimentarias, sería insuficiente para la cantidad de casos que se presenta y si se toma otro recurso o la mitad de la gestión de un puesto, hace que se pueda ver desmejorado el servicio que se presta en las otras dos materias, en tanto se debe recordar la importancia de mantener una persona fija en la manifestación debido a la cantidad de público que se recibe diariamente.  Otra alternativa a valorar, es el cambio de competencia territorial de alguna de las materias. Sin embargo, se debe tener presente que la población que se atiende es de escasos recursos económicos según los indicadores de la zona, y el cambiar la competencia territorial hace que se deba incurrir en un gasto adicional de transporte público ya sea a la localidad de Osa o bien a Pérez Zeledón, que son la más cercanas a Buenos Aires. Otro factor a considerar es de lejanía de las poblaciones indígenas y los horarios del transporte público, lo cual limitaría más el acceso a la justicia de estas personas si se cambiara la competencia, no solo en el factor económico, sino también en el tiempo de traslado.  De acuerdo con los datos que refleja el cuadro 2 con relación a los promedios de casos entrados y salidos para el personal de apoyo, se visualiza que no existe posibilidad de trasladar (en el caso que fuera posible la existencia de una plaza vacante) un puesto, ya que la mayoría de los despachos analizados mantienen promedios mayores a los que muestra el Juzgado de Buenos Aires, lo que conllevaría a desmejorar el servicio que se presta en alguno de estos otros despachos. Para el caso del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur que es especializado, se observaron los indicadores que tienen establecidos y se pudo concluir que el personal que tienen, asignado se ajusta a las necesidades que presenta para atender la carga de trabajo.  En términos generales se observa que la situación de atraso que muestra el Juzgado Contravencional de Buenos Aires, requiere de una inmediata atención, tomando en cuenta que se evidencia una afectación a la persona usuaria en condición de vulnerabilidad con el trámite de casos, especialmente a lo que refiere a Pensiones Alimentarias en la cual solamente se están estableciendo pensiones provisionales, y para el caso de contravenciones se presentan las inconformidades por parte de las personas usuarias en el sentido que denuncian los casos pero no se tiene respuesta o solución a los problemas, razón por lo que consideran que los delincuentes siguen haciendo actos de vandalismo asumiendo que la autoridad competente tarda en resolver los casos.  A pesar que se han buscado alternativas de solución por parte del Juez Coordinador, no se ha logrado la meta de poner al día el despacho, situación que en definitiva está afectando el servicio que se presta y la causa directa a la persona usuaria en que no se le está resolviendo en un tiempo objetivo las gestiones presentadas, tomando en cuenta que existe la Ley 9593, que fue creada con un objetivo de dar una prioritaria atención a los casos judicializados por parte de las poblaciones indígenas.  Las cargas de trabajo que presenta el despacho pueden ser atendidas de manera oportuna si no existiera el atraso en la gestión de trámite y la limitación más relevante que se evidencia es el poco tiempo que tiene el personal de apoyo para resolver expedientes, debido a los diferentes roles que deben asumir como la manifestación, atención telefónica y otros, que no les permiten dedicar tiempo al trámite de asuntos, situación que debe cambiar para un mejor servicio, pero que al igual son labores propias del cargo que deben atender.  Importante indicar que el Lic. Gutiérrez Gómez mediante correo electrónico con fecha del 19 de noviembre del 2019, señala que el puesto de Comunicador Judicial fue devuelto al despacho a su cargo. Sin embargo, tiene claro que la prioridad de su puesto está en la realización de notificaciones.  **3.13.- Informe puesto en consulta.**  La versión preliminar de este informe fue puesta en consulta mediante el oficio 894-PLA-OI-2020 del 28 de junio de 2019, por lo que a continuación se muestran de forma resumida las observaciones remitidas por parte del Lic. Danny Gutiérrez Gómez en su calidad de Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Buenos Aires, así como dos documentos suscritos por las señoras Ana Lucrecia Mora y Sulma Escalante, ambas Técnicas Judiciales 1. Por otra parte, se recibió criterio de la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur y del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional.   | **N°** | **Observaciones recibidas** | **Criterio de la Dirección**  **de Panificación** | | --- | --- | --- | | **Oficio 109-JCBA-2020 Juzgado Contravencional de Buenos Aires.** | | | | 1 | El Lic. Gutiérrez señala que el informe no plasma en su totalidad la realidad del Despacho a su cargo, principalmente por el “cuello de botella” que muestra la oficina, debido a la multiplicidad de servicios que brindan y a la ausencia de más recurso humano. | Con relación a la carga de trabajo y el “cuello de botella” que indica el Lic. Gutiérrez Gómez, la propuesta del informe está dirigida a un descongestionamiento de la carga de trabajo, tanto a nivel de trámite de expedientes en las tres materias como en el escaneo de legajos para que se pueda hacer un uso eficiente de la herramienta del escritorio virtual. Se espera que en un plazo de tres meses el despacho muestre datos estadísticos diferentes con el apoyo de personal Supernumerario y con el pago de horas extra según la recomendación de la Dirección de Planificación. Esta propuesta estará siendo monitoreada semanalmente y mensualmente para ver los resultados obtenidos.  En cuanto a la posibilidad de contar con más recurso, actualmente debido a las limitaciones presupuestarias por las que atraviesa el Poder Judicial, no es posible la creación de más puestos de trabajo de forma permanente. Además, al hacer una comparación de las cargas de trabajo y estructuras organizacionales con despachos homólogos, se evidencia que una vez que el despacho se encuentre al día con la tramitación de expedientes, podrá asumir la carga de trabajo que le ingresa adoptando la nueva distribución que se propone, tanto para la atención de las personas usuarias como de distribución de casos según materia entre los dos puestos de Técnica o Técnico Judicial 1. | | 2 | Indica el Lic. Gutiérrez Gómez que se omite en el informe la cifra de personas usuarias atendidas y que el despacho mantiene los controles y registros respectivos que permiten visualizar ese dato desde el 2018 que se implementaron. Hace ver que en el 2019 se atendieron un total de 7721 personas y detalla la cantidad de persona atendidas en cada mes. Igual lo expone para los tres primeros meses del 2020.  También hace ver la omisión de la cantidad de llamadas telefónicas que se atienden diariamente. | Con relación al tema de la cantidad de personas usuarias que se atienden, si bien no se presenta un cuadro con la cantidad de personas atendidas cada mes, tal como lo hace el Lic. Gutiérrez Gómez, dentro del informe en el apartado 3.12, se indica que el despacho recibe al día un promedio igual o mayor a las 30 personas. De igual forma dentro del apartado de conclusiones en el punto 4.9, se hace ver que una de las variables que se toma en cuenta a nivel cualitativo es la cantidad de personas que se atienden diariamente, razón por lo que el tema si fue abordado dentro del documento, incluso se relaciona con los horarios que tiene la mayoría del transporte público haciendo ver que es a partir de las 8:00 horas en que se empieza a presentar la mayor cantidad de personas usuarias hasta alrededor de las 15:00 horas momento en que regresan a las localidad los diferentes medios de transporte público a las localidades indígenas. Sin embargo, se incorpora dentro del documento el detalle de las personas atendidas según lo indica el Lic. Gutiérrez Gómez. | | 3 | El Lic. Gutiérrez Gómez expone sobre el tema de las largas distancias y la atención que se brinda por parte del Juzgado a su cargo al momento de hacer visitas a las localidades indígenas, donde hace mención que él mismo conduce el vehículo suministrado por la Administración Regional. | Sobre este tema, se contempló el tema de las distancias y otras variables socio-demográficas en el apartado 3.1 del presente documento. De igual forma este tema fue complementado al momento de analizar el tema de la labor de las personas Facilitadoras Judiciales en el punto 3.5 del presente documento y lo expuesto por parte de la Contraloría de Servicios de la zona en el apartado 3.8. | | 4 | Indica que con relación a la cantidad de personas usuarias que se atienden, ningún otro despacho recibe esa demanda de servicio y que no se visualiza dentro del informe alguna propuesta o solución, siendo este un punto medular. | Al respecto, dentro de las recomendaciones que se proponen, se hace un cambio en los roles de atención y se sugiere dejar un puesto de Técnica o Técnico Judicial de manera permanente en la manifestación, mientras que los otros dos puestos homólogos, estarán destacados a la tramitación de casos de las tres materias de acuerdo con las proporciones que ingresan, además de otras labores administrativas propias del cargo como lo son la atención de llamadas telefónicas. Importante indicar que a este despacho se le está incorporando las variables de indicadores, lo cual permitirá medir en el corto plazo la capacidad de atención que tenga con el personal destacado. Si bien al momento de comparar con otros despachos homólogos se observa que existen despachos con cuatro puestos de Técnica o Técnico Judicial asignados, es debido a que su carga de trabajo a nivel del personal de apoyo que recibe es mayor a la que se atiende en Buenos Aires. Dentro de la propuesta se elimina la atención de personas usuarias por medio de roles de trabajo. | | 5 | Señala el Lic. Gutiérrez Gómez que existe un alto nivel de estrés laboral por parte del personal de apoyo del Juzgado, ante la carga de trabajo que atienden.  Por otra parte, indica que “…además del atraso, estamos en hacinamiento y expuestos a un deterioro constante de nuestra salud.” | Sobre este tema, con la propuesta que se realiza se estima que el despacho quedará al día en un plazo estimado de tres meses, en el cual se actualizaría la digitalización de expedientes en el Escritorio Virtual y además se actualizaría lo correspondiente a los movimientos contables en el Sistema de Depósitos Judiciales de Pensiones Alimentarias. El mantener al día el despacho en la tramitación de casos, es de esperar que los niveles de estrés a nivel del personal de apoyo disminuyan.  En cuanto al tema de hacinamiento, fue puesto en conocimiento de la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, para su respectivo accionar. | | 6 | Comenta el Lic. Gutiérrez Gómez sobre las gestiones que ha presentado en diferentes momentos, para hacer ver la situación por la que atraviesa el despacho a su cargo. Tiene dos años de buscar mejores condiciones para la prestación del servicio. | Sobre lo indicado, se confirma que el Juzgado Contravencional de Buenos Aires ha sido apoyado en diferentes oportunidades, ya sea por el Centro de Apoyo, Mejoramiento y Coordinación de la Función Jurisdiccional, así como por parte de la Administración Regional de la zona con personal Supernumerario, el cual ha sido destacado en diferentes oportunidades con el objetivo de mejorar el atraso que presenta el despacho en la tramitación de casos. En todo momento se ha prestado especial atención, teniendo conocimiento que la población judicial que se atiende es indígena. | | 7 | “Entiendo que el tema presupuestario, pero también es importante resaltar que el ejercicio de derechos fundamentales no puede quedar supeditado a una limitación económica, ya que no es general, este es un caso particular, ósea, no todas las oficinas se encuentran en una posición desventajosa en cuanto a su funcionamiento.” | Si bien el Poder Judicial atraviesa por limitaciones presupuestarias que impiden el crecimiento de más recurso humano nuevo, el Juzgado Contravencional de Buenos Aires, ha sido atendido en diferentes oportunidades tal como se indicó en líneas anteriores, con personal Supernumerario, con apoyo del Centro de Apoyo, Mejoramiento y Coordinación de la Función Jurisdiccional, por medio de Centro de Conciliación y otras oficinas, con el objetivo de alcanzar el punto óptimo en la tramitación de casos y que no se presenten atrasos en esta gestión. Se tiene pleno conocimiento que existe una diferenciación en el tipo de persona usuaria que se atiende, al igual que otras variables de orden cualitativo. Sin embargo, a nivel estadístico se refleja que la carga de trabajo puede ser atendida con el personal destacado actualmente, siempre que la oficina se encuentra al día con la gestión de tramitación. Sobre lo anterior es parte de lo que incluye la propuesta de organización de trabajo, al plantearse un plan de trabajo para que en un plazo de tres meses el Juzgado pueda estar al día en la tramitación de asuntos. De momento no es posible la creación de más recurso humano de manera permanente, y no por la negativa institucional sino por la política pública establecida por el gobierno. | | 8 | “Hay mucho trabajo “invisible” que a la fecha no cuenta con una medición, por ejemplo, he asumido gran parte de la atención de personas usuarias, tomando en cuenta que muchas de las consultas que realizan revisten de cierto grado de complejidad técnica Jurídica y en ocasiones los técnicos judiciales no pueden responder de manera certera.” | Tal como lo indica el Lic. Gutiérrez Gómez, se presentan situaciones que por el grado de complejidad del asunto requiera ser consultado con la figura de la Jueza o Juez del Despacho, pero es claro que no siempre se presentan. El personal de apoyo del Juzgado cuenta con más de 10 años de experiencia en la tramitación de casos y atención de público en las tres materias que se atienden.  Por otra parte, con el objetivo de contar con criterio más amplios sobre otras variables, se propuso la implementación de los indicadores de gestión, tal como se indica en el apartado 3.10 del presente documento. En un plazo de seis meses se estará contando con el historial estadístico que permitirá medir cuál es el rendimiento de la oficina, tanto a nivel del personal de apoyo como profesional. | | 9 | En relación con el puesto de Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales, el Lic. Gutiérrez Gómez señala que se opone a la recomendación del traslado formal de la plaza a formar parte de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de la zona.  Adicionalmente indica que “Quitar al técnico en comunicaciones de este Juzgado sin darnos previamente un recurso que compense su aporte, sería hacerle aún más daño a esta oficina judicial, por ende, a personas usuarias en condición de vulnerabilidad…” | En el presente informe se presenta un cuadro estadístico sobre la situación que muestra el cantón de Buenos Aires con respecto a la carga de trabajo que se realiza en cuanto al tema de comunicaciones judiciales, el cual es atendido por tres puestos para toda la zona, con condiciones de accesibilidad difíciles al ser asentamientos indígenas, con un amplio territorio por atender y otras variables que justifican el traslado de la plaza. Desde el punto de vista de la Dirección de Planificación es importante la conformación de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de manera formal en la zona. Por otra parte, este puesto tiene sus labores delimitadas en el Manual Descriptivo de Labores de la Dirección de Gestión Humana. Su colaboración en el despacho no está ligada a la tramitación de expedientes u otras gestiones de esta naturaleza. En su momento este puesto colaboraba con la atención de público si le era posible. Sin embargo, actualmente está dedicado a las labores propias del cargo, además que se muestra un aumento en la carga de trabajo según el análisis realizado en el 2019. Por lo expuesto anteriormente se mantiene el criterio de trasladar formalmente el puesto de Técnico en Comunicaciones Judiciales a la oficina respectiva. Al conformarse la oficina antes mencionada, el Juzgado Contravencional de Buenos Aires no tendría que asumir labores de notificaciones en estrados judiciales como lo indica lo realizan en colaboración al Tribunal de Juicio de Pérez Zeledón. Aun con el traslado de la plaza, se reitera que no es posible sustituir este puesto creando una plaza para la atención de la manifestación, situación que está contemplada dentro de la propuesta al dejar a una persona de manera permanente en la atención de esas labores. | | 10 | Expone sobre la actualización del Sistema de Depósitos Judiciales, el cual al 25 de junio del 2020 contaba con 8201 registros pendientes y el equivalente a nueve millones ochocientos setenta y dos mil trescientos setenta y dos colones con sesenta y cinco céntimos. | Sobre este punto, si bien es importante contar con el dato a la fecha señalada, son variables que se encuentran en constante movimiento y que no existe un dato único para la aplicación de un plan remedial. Se toma una referencia y a partir de ese dato se trabaja con una propuesta tal como la que se expuso en las recomendaciones del presente informe. | | 11 | Expone que uno de los puestos de Técnica o Técnico Judicial manifestó no estar de acuerdo en laborar horas extra y que otro puesto señala que solo podrá realizarlo en algunos días hasta las 18:00 horas. Considera que en el plazo de tres meses no es posible cumplir con el proceso de la digitalización de expedientes. | Para esta propuesta se tomó en cuenta el criterio de otros despachos en materia de Pensiones Alimentarias que han realizado la digitalización de expedientes con personal del mismo despacho. De ahí que se toma como referencia un tiempo de 20 minutos por cada expediente y se toma en cuenta todas las labores que representa desamarrar el expediente, quitar grapas, verificar la cantidad de folios, volver a armar el expediente, incorporarlo dentro del sistema informático correspondiente, entre otras variables. Los dos escaner con que se cuenta son de mediana capacidad. Es importante tomar en cuenta que toda esta labor estará siendo monitoreada con informes semanales y mensuales. A partir de los resultados que se vayan obteniendo se pueden sugerir los cambios correspondientes. De momento se mantiene el criterio externado y cual es basado en las experiencias de otros despachos que han realizado esta labor. | | 12 | Señala que uno de los puestos de Técnica o Técnico Judicial, no aportó los datos correctos al momento que fueron solicitados sobre el estado de carga de trabajo de su escritorio, ya que únicamente informó sobre el dato relacionado con los escritos pendientes. Detalla que al 25 de junio el escritorio pendiente de actualizar mostraba 232 casos de Contravenciones, 168, en procesos de Tránsito y 180 en Pensiones Alimentarias. | Si bien es cierto es importante contar con los datos estadísticos lo más actualizados posibles, lo cierto es que constantemente están variando y forman parte del plan de trabajo general que se establece para poner al día la tramitación de expedientes. Tal como se expone en las recomendaciones del informe, el proceso de actualización estará siendo monitoreado semanal y mensualmente, además que se recomienda implementar los indicadores de gestión. Esto permitirá ir midiendo el comportamiento que tenga el despacho y tomando las medidas correspondientes para cumplir con el objetivo de actualizar la oficina. Se debe tomar presente que, al momento de presentar el informe, se encontraba pendiente por parte del Juzgado, remitir al Subproceso de Estadística, la actualización de algunos datos, ya que mostraban inconsistencias. Por parte de ese Subproceso se había dado plazo para enviar la información a finales de junio del 2020. | | 13 | Como parte de las soluciones, el Lic. Gutiérrez Gómez propone que de manera continua hasta por un plazo de dos años, se destaque un puesto de Técnica o Técnico Supernumerario o bien se pueda realizar una especialización del despacho en materia de Pensiones Alimentarias.  Se adjunta oficio 109-JCBA-2020 suscrito por el Lic. Danny Gutiérrez Gómez en calidad de Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Buenos Aires. | Con relación a la posibilidad de destacar un puesto de Técnica o Técnico Supernumerario por un plazo de dos años, hay que tomar en cuenta no solo el costo que representa por concepto de viáticos diarios mantener un recurso por ese periodo, sino también que al superar los tres meses de permanencia en un mismo lugar se debe realizar el pago de zonaje. Además, se debe considerar la cantidad limitada de plazas supernumerarias que dispone la Administración y las necesidades existentes en otros despachos de la zona que también demandan la necesidad de apoyo.  En cuanto a la posibilidad de especializar la materia de Pensiones Alimentarias, se requiere disponer de una estructura básica para brindar el servicio, y tener condiciones más favorables en cuanto a la carga de trabajo que se debería especializar, además de otras variables necesarias de análisis. En otros estudios realizados por parte de la Dirección de Planificación se ha establecido que aparte de un puesto de Coordinador Judicial como lo indica el Lic. Gutiérrez Gómez, también se requiere al menos de una plaza adicional de Técnico o Técnica Judicial, una persona en manifestación, otra en tramitación y la Jueza o Juez, lo que conllevaría a la necesidad de crear recurso adicional, que en este momento debido a las limitaciones presupuestarias que ha establecido el Ministerio de Hacienda, no es posible crear.  Es de esperar que con la propuesta que se hace para actualizar el despacho, se logren tener cargas de trabajo óptimas que serán asumidas por el personal ordinario del despacho, teniendo como herramienta de medición los indicadores de Gestión. Se debe tener claro que este despacho tendría un monitoreo constante que permitiría medir el avance de actualización de expedientes y tramitación de casos. En este sentido, se mantiene la propuesta expuesta por la Dirección de Planificación. | | **Oficio sin número suscrito por la señora Ana Lucrecia Mora, Técnica Judicial 1 del Juzgado Contravencional de Buenos Aires.** | | | | 14 | La señora Lucrecia Mora adjunta información sobre el estado de su escritorio al día 25 de junio del 2020, detallando la cantidad de asuntos por cada una de las materias (Pensiones Alimentarias, Contravencional y Tránsito). Hace ver que en informes anteriores se ha contemplado la cantidad de escritos pendientes por resolver.  En términos generales pone en conocimiento el atraso que muestra el despacho en cada una de las materias y que por la situación de pandemia a pesar de que ha estado laborando bajo el sistema de teletrabajo, no es suficiente el tiempo para resolver expedientes y atender el sin número de gestiones de trámite.  Expone dentro del documento que únicamente se encuentra al día en la atención de escritos; en cuanto al trámite de las demás materias mantiene un atraso. Se adjunta documento. | Para efectos del informe, al momento en que se desarrolla el análisis de las cargas de trabajo, se toman en consideración los datos suministrados por el Subproceso de Estadística, así como otros datos que se obtienen por medio del Escrito Virtual. Sin embargo, tal como se hizo ver en el informe, existen algunas variables que no han sido depuradas y que muestran inconsistencias para el Subproceso de Estadística.  Esta situación si bien debe ser corregida en el corto plazo, no representa cambios de consideración en la propuesta planteada, en el tanto se contempla el atraso del despacho a nivel general y no solo de un puesto de trabajo.  Importante destacar que en el plan de trabajo se estima que en el plazo de tres meses el Juzgado se encuentre totalmente digitalizado, lo cual de mantenerse a ese momento todavía algún atraso en la tramitación de expedientes, esta gestión se podría realizar de forma remota por parte del personal supernumerario de la Administración Regional de la zona, previa justificación acompañado de un plan de trabajo. | | **Oficio sin número presentado por la señora Sulma Escalante, Técnica Judicial 1 del Juzgado Contravencional de Buenos Aires.** | | | | 15 | La señora Sulma Escalante indica que no se realizó un detalle pormenorizado de las labores que realizada cada uno de los puestos de Técnico Judicial. | Sobre lo externado, al momento de la visita se entrevistó de manera individualizada cada uno de los puestos de trabajo, tanto a nivel de jueces como del personal de apoyo. Las labores que cada uno de los puestos detalló fueron expuestas en el apartado 3.4 del informe, en el cual se exponen los resultados de la visita realizada y la entrevista al personal destacado. | | 16 | También refiere que “El abordaje del sistema de gestión y del escritorio virtual en diferentes años, no estuvo respaldado con personal que realizara la digitalización o inclusión de expedientes, sino que el mismo personal en su aprendizaje realizó la digitalización”. | Actualmente la labor de digitalización de expedientes cuando se realiza la implantación se hace con el mismo personal del despacho, ya que, según las experiencias obtenidas en su momento con la contratación del servicio de digitalización, era que siempre tenía que haber una supervisión por parte de cada puesto de Técnico Judicial. Se debía revisar que estuviera la cantidad de folios de cada expediente bien digitalizado, que se adjuntara toda aquella documentación anexa al expediente y otras variables que fueron consideradas al momento de contratar estos servicios. Por el motivo antes expuesto, es que se prefiere que sea el mismo personal del despacho quienes realicen esta labor de digitalización.  Por parte de la Dirección de Planificación se tiene conocimiento que existe una curva de aprendizaje para el personal del despacho cuando se realizan las implantaciones tanto del Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales, como el de Escritorio virtual. | | 17 | Señala que por las diversas labores que realiza el puesto, no hay posibilidad de atender la cantidad de escritos que ingresan, así como otras labores, como las manifestaciones, atención de apremios, entre otras cosas.  Adicionalmente indican: “Tampoco se indica en el informe que se atienden labores a lo interno y de carácter administrativo”. | Al momento de la visita al despacho se pudo constatar que existen diversas labores a realizar por parte del personal Técnico de la oficina en estudio, sin embargo, son concordantes con las actividades que se realizan en los diferentes despachos judiciales, y son actividades congruentes para la clase de puesto que desempeñan según lo establece el Manual Descriptivo de Puestos de la Dirección de Gestión Humana.  No obstante, en lo que respecta a la cantidad de asuntos que les ingresa, esta Dirección contempla dentro del informe, la propuesta del plan remedial en el corto plazo para actualizar el Juzgado y lograr estabilizar la carga de trabajo que se presenta, por cuanto se evidencia que el atraso afecta de forma directa en la gestión diaria de estos puestos, además de contemplar la particularidad de la zona al tener una mayor población indígena. | | 18 | Se deja de lado el tema de las fotocopias y la atención telefónica, así como el apoyo a la manifestación una hora antes de cada audiencia para la atención oportuna de las personas usuarias. | En cuanto al tema de las fotocopias, es de esperar que al momento en que el despacho se encuentre totalmente digitalizado, se tenga una tendencia a disminuir en esta gestión, en tanto se ofrecerá la información por medio de dispositivos electrónicos en la medida que se pueda. Será un factor por medir al momento en que entre en funcionamiento la propuesta realizada por la Dirección de Planificación.  Para el caso de la atención telefónica, ya no existirá el rol que actualmente se aplica, sino que será una labor atendida por los dos puestos de Técnica o Técnico Judicial que quedan destacados a la tramitación con el apoyo del puesto de Coordinación.  En cuanto a la cantidad de personas usuarias en la manifestación, dependerá del momento en que se presente la necesidad, ya que como se observó, la afluencia de público es variable en cada mes, por lo que se espera que el tiempo de atención a las personas usuarias se reduzcan al tener la información de consulta digitalizada y sea una atención más expedita. | | 19 | Señala que el tiempo estimado de escaneo (20 minutos por expediente) no es suficiente ya que existen casos que contienen hasta 200 folios o más y que con el tipo de escaner con que cuenta la oficina, no tiene la capacidad para realizar la labor propuesta. | En cuanto al tema del escaner, según conversación que se tuvo con la Máster Wendy Beita Ureña, Administradora Regional de la zona, cuentan con un escáner de alta velocidad, el cual puede ser trasladado al Juzgado Contravencional para realizar esta labor en conjunto con el escaner que tienen destacado en ese despacho. En este sentido, es de esperar que se pueda cumplir con la cuota establecida en el plan de trabajo. | | 20 | Existe una gran cantidad de personas usuarias diariamente que deben ser atendidas en la manifestación, por lo que se considera insuficiente destacar un recurso a esta labor; en tanto el personal que está destacado a la tramitación siempre debe mantenerse en la atención de público también.  Se adjunta el documento. | Como parte de la propuesta de trabajo, es que se destaque una persona de manera exclusiva a la manifestación y se eliminen los roles de atención que existen actualmente, lo cual ayuda que los otros puestos de trabajo no tengan que “desatender” sus escritorios varios días a la semana para atender al público.  Por otra parte, de acuerdo con las estadísticas mostradas por el Lic. Gutiérrez Gómez sobre la cantidad de personas usuarias, se denota que no mantiene una constante y que la afluencia de público cada mes es diferente. Si bien existen meses más altos de personas usuarias que visitan el Juzgado, se tomarán en el momento las medidas correctivas necesarias para brindar el servicio, tomando en cuenta que el despacho en un plazo aproximado a los tres meses deberá estar al día con el trámite de expedientes. | | 21 | Mediante correo electrónico del lunes 13 de julio de 2020, la Sra. Guaira Camacho Jiménez, Coordinadora Judicial del Juzgado Contravencional, informó que el dato consignado de giros a realizar era de 459. | Se actualiza el dato brindado en el apartado respectivo y se realizan los ajustes económicos correspondientes. | | **Oficio 0670- ARICJZS-2020 suscrito por la Máster Wendy Beita Umaña, Administradora Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur.** | | | | 22 | Sobre la propuesta realizada por la Dirección de Planificación, señalan contar con los recursos para el pago de viáticos por un plazo de dos meses al personal supernumerario para realizar la labor de digitalización de expedientes.  Adicionalmente, señalan que se está a la espera de las fechas programadas para brindar la colaboración respectiva con dos puestos de Técnico Supernumerario.  Se adjunta documento. | La Administración Regional de la zona se encuentra anuente a participar del proceso de actualización de trámite de expedientes del Juzgado Contravencional de Buenos Aires y expone su apoyo a la propuesta realizada por la Dirección de Planificación. | | **Oficio 227-CACMFJ-JEF-2020 del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, suscrito por la Licda. Maricruz Chacón Cubillo, Directora de ese centro, en el cual se transcribe el criterio del Lic. Cristian Alberto Martínez Hernández, Gestor de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia.** | | | | 23 | “. el escanear los expedientes no resuelve los problemas de fondo del Juzgado.” Indica que requiere una cirugía profunda que tome en cuenta los recursos de personal técnico necesario. | Dentro de la propuesta que realiza la Dirección de Planificación, no solo recomienda la digitalización de expedientes, el cual es un proceso necesario para dar un 100% de utilidad a la herramienta informática del Escritorio Virtual y poder accesar vía remota, sino que se propone un plan de descongestionamiento a nivel del trámite de expedientes que muestran atraso, así como en el proceso de registros contables del Sistema de Depósitos Judiciales para lo que corresponde a materia de Pensiones Alimentarias.  Cabe indicar que el despacho además de tomar en consideración los aspectos de orden cualitativo que muestra la zona, se comparó con otros despachos homólogos en cuanto a la carga de trabajo que recibe, dando como resultado que de los siete despachos analizados el Juzgado Contravencional de Buenos Aires se ubica en la posición seis, razón por lo que se estima que la estructura organizacional con la que cuenta el despacho, se encuentra en capacidad de atender la carga de trabajo que ingresa, una vez que se encuentre al día con el trámite de expedientes, la digitalización en el Escritorio Virtual y los registros contables en el SDJ.  Además, como parte del seguimiento al despacho, se propuso implantar los indicadores de gestión, lo cual permitirá medir en el corto plazo la capacidad de atención a la carga de trabajo que recibe el Juzgado en análisis.  La importancia de la digitalización de expedientes | | 24 | Expone sobre el criterio del Lic. Gutiérrez Gómez, para especializar la materia de Pensiones Alimentarias y por otra parte la atención de las materias de Contravenciones y Tránsito, el cual considera que carece de sustento esa propuesta, debido a que el 70% de lo que atiende el despacho corresponde a Pensiones Alimentarias. | Es concordante el criterio de la Dirección de Planificación con lo expuesto por el Lic. Martínez Hernández en cuanto a que no es posible la especialización del Juzgado en este momento, no solo por la diferenciación que existe en las cargas de trabajo de Pensiones Alimentarias y Contravenciones y Tránsito, sino que además existe la limitación presupuestaria en el crecimiento de recurso humano, ya que se estima que para realizar una separación de despachos se requiere al menos una plaza adicional de Técnica o Técnico Judicial 1 y otra en la Coordinación Judicial, las cuales ambas tendrían un valor aproximado a los 31.162.000,00 de colones. | | 25 | También señala el licenciado Martínez, que: “Además históricamente el país y la institución tienen una deuda con la población indígena y para poder hacer efectivos los derechos de estos desde la normas supranacionales y aprobadas por el Estado costarricense es necesario dotar al Juzgado de mayores recursos y una cirugía profunda que evalúe soluciones duraderas en el tiempo para las materias que atiende el Despacho.”  “Con todo respeto el informe propone parches para problemas y males de muchos años y requieren una revisión más profunda de las condiciones del Juzgado.”.  Se adjunta oficio. | El Juzgado Contravencional de Buenos Aires, ha venido siendo atendido desde varios años atrás, en busca de soluciones que permitan a las personas usuarias tener un servicio eficiente.  A nivel informático en el 2018 se implementó el Sistema de Gestión de Despachos Judicial, el cual fue realizado de manera paralela con inventario de expedientes y otros análisis que permitían valorar la situación del despacho. Para el 2019, en el Juzgado se implementó la herramienta informática de Escritorio Virtual incluso adelantando el cronograma de trabajo, con el objetivo de mejorar los servicios que se brindan a la población indígena.  En diferentes oportunidades, la Administración Regional de la zona ha facilitado puestos de Técnicos Supernumerarios, con el objetivo de apoyar en el descongestionamiento del trámite de expedientes, en la actualización del SDJ, en el remesado de Expedientes, en la digitalización de legajos, entre otras cosas, lo cual hace ver que en todo momento el Juzgado ha sido monitoreado y se ha prestado la colaboración necesaria para brindar una oportuna atención.  La propuesta que realiza la Dirección de Planificación, no tiene como objetivo solo atender una parte de la problemática que presenta el despacho, sino que mediante un plan remedial, se están recomendando una serie de actividades que tienen como objetivo buscar una solución integral y poner al día el despacho; incluso si después de esa gestión se requiere seguir atendiendo el trámite de expedientes, al estar el despacho totalmente digitalizado, se puede atender la necesidad de tramitación de expedientes de forma remota con la colaboración de la Administración. | |
| **Elementos Conclusivos** | 4.1 Existe la Ley 9593 de Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas la cual está dirigida específicamente a la forma de trato y atención que debe tener esta población ante los servicios que presta la Corte Suprema de Justicia. Sin embargo, para el caso específico del Juzgado Contravencional de Buenos Aires, actualmente al mostrar un atraso en la tramitación de su carga de trabajo, no se está cumpliendo con un servicio óptimo de acuerdo con el artículo 4 de la Ley indicada, el cual señala que *“El sistema de administración de justicia dará prioridad al trámite y a la resolución de casos en que figuran personas indígenas como parte.*”.  4.2 Los datos estadísticos analizados en sus diferentes variables, muestran que el despacho en análisis mantiene promedios de casos terminados que son bajos en comparación a otros despachos homólogos, con condiciones similares de cantidad de recurso y carga de trabajo. Sin embargo, las situaciones presentadas de curvas de aprendizaje al momento que se implantan el Sistema Costarricense de Gestión de Despacho y el Escritorio Virtual, así como el proceso que se utilizó para realizar las notificaciones en el sistema informático de forma individual, apegado a otras variables cualitativas de zona, hace que el Juzgado presente un atraso principalmente en la materia de Pensiones Alimentarias, en la cual al mes de mayo del 2020 existían 7893 registros electrónicos por actualizar en el Sistema de Depósitos Judiciales más la cantidad de expediente por tramitar debido a que solo se fijó una pensión provisional y no la definitiva, así como los demás expedientes en las otras materias. Al tomar en cuenta que cada audiencia de trabajo tenga al menos tres horas y media efectivas de trabajo, destacando una persona de manera exclusiva a la labor de actualización, por día se estarían realizando al menos 20 actualizaciones de expedientes.  A efecto de tener una referencia, se tomará como un promedio de registros pendientes por actualizar en cada expediente, una cifra de 15 registros. Al tomar los 7893 registros pendientes y dividirlo entre los 15 registros promedio de cada expediente, se tendría que en hay alrededor de 526 pendientes de actualizar.  4.3 El despacho a pesar de contar con el Sistema de Escrito Virtual, no ha concluido la labor de digitalización de los expedientes y según se indica falta aproximadamente el 70% de incorporar al sistema. Tomando como base el circulante al iniciar el 2020, representa 2287 legajos por incorporar.  4.4 En el caso que el despacho contara con la totalidad de los expediente digitalizados, se podría coordinar una labor apoyo con personal Supernumerario tanto de la Administración Regional de la zona como del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional para que de manera remota puedan realizar la tramitación y actualización de expedientes; sin embargo, al no contar con esa herramienta informática actualizada no se puede establecer un plan de trabajo desde cada oficina para actualizar los datos. Esta labor en su momento era realizada por personal meritorio, sin embargo, a raíz de la pandemia no se cuenta con ese recurso.  4.5 A pesar que existe la disponibilidad de apoyar al despacho por parte del Centro de Conciliación, existen limitantes de espacio físico para realizar las audiencias, aspecto por la cual, son pocos los casos que se atienden por este medio.  4.6 Se observa que, por parte del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Judicial, desde el año 2018 no se coordina con el Juzgado Contravencional de Buenos Aires la posibilidad de remitir expedientes para resolución, situación que debe coordinarse con mayor frecuencia y disminuir los tiempos de respuesta de los casos que se atienden en la zona.  4.7 Según análisis de los datos durante el período 2015 al 2019, se observa que a partir del 2017 y 2018 la relación de casos salidos es siempre menor a la cantidad de casos entrados, aspecto que impacta directamente en el incremento del circulante de todas las materias que atiende el Juzgado Contravencional, acentuándose más esta situación a partir del 2018 en adelante.  4.8 Al hacer una comparación de datos estadísticos con el homólogo del Juzgado Contravencional de Osa, se nota que en términos generales la cantidad de casos entrados es mayor en Buenos Aires que en Osa; sin embargo, este último despacho cuenta con un puesto más de Técnica o Técnico Judicial 2 para la tramitación de expedientes lo que le permite tener una mayor disponibilidad en la tramitación de casos, además que el tipo de población y persona usuaria que atiende es otra.    4.9 El despacho mantiene registro de controles de todas las gestiones que realiza el personal, tanto lo que detalla el Escritorio Virtual como los libros manuales donde se realizan controles de evidencias que ingresan, cantidad de personas atendidas por día, bitácoras por cada uno de los escritorios sobre las labores que desempeñan diariamente, entre otras cosas, lo que permite visualizar que sí existe una adecuada organización y seguimiento de todo lo que hace el recurso humano ahí asignado, permitiendo esto medir el rendimiento de cada persona según la gestión que realice. Como parte de estos controles es donde se observa que una gran mayoría del tiempo lo destacan a la atención de público lo cual es constante durante todo el día, debido a las características que muestra la zona de personas usuarias con vulnerabilidad, y al ser zonas indígenas estas se encuentran alejadas del centro de Buenos Aires, lo que hace que las personas que acuden al despacho tengan su tiempo un tanto limitado por la dependencia que hay en los horarios del transporte público. Sin embargo, es importante que se pueda cambiar la distribución de carga de trabajo y los roles de atención que se tienen para la manifestación, con el objetivo de agilizar los procesos.    4.10 Con el análisis de escritorios del personal técnico, se detectó que se tiene un atraso considerable según los datos reportados en cada uno de ellos en el cuerpo del documento, lo cual por más que se ha tratado de cumplir con el plan de trabajo que en su oportunidad se estableció a lo interno del despacho no se logra alcanzar la cuota establecido de tramitación diaria para cada puesto de apoyo, tomando en cuenta que el Juzgado cuenta con personal de experiencia y capacitado en el despacho para el desempeño de esta labor en las tres materias que atiende.  4.11Aparte de las labores de tramitación de casos en las tres materias que conoce el despacho, prestan servicio de atención a personas usuarias de la Hoja de Delincuencia. Si bien este es un trámite rápido de gestionar, muchas veces las personas usuarias deben esperar hasta 20 minutos o más mientras se atiende otra persona que requiere otro servicio como lo es las órdenes de premio o bien llegan a interponer una nueva denuncia. En ese sentido el servicio se torna lento, y dependiendo de la época la afluencia de personas que requiere de la Hoja de Delincuencia es amplia, ya que la empresa que da más fuente de trabajo en la zona cada tres meses recluta personal. El Juzgado Penal de la zona también emite la Hoja de Delincuencia, solo que su ubicación física queda aproximadamente a 600 metros del centro de la localidad, razón por lo que las personas usuarias prefieren acudir al Juzgado Contravencional.  4.12Coincide el personal entrevistado que parte de la situación de atraso que muestra el despacho se debe al procedimiento que se utilizó para gestionar las notificaciones judiciales en el momento en que se implementó el Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales. ya que ese proceso se podía realizar de forma masiva y no de manera individual como hizo, aspecto que les generó invertir más tiempo (hasta un día completo a la semana) únicamente a realizar la notificación; esto además de otros factores como lo es los roles de atención a personas usuarias lo cual es factor independiente a la gestión interna del despacho.  4.13 El Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, en el mes de octubre brindó colaboración al Juzgado Contravencional de Buenos Aires por un periodo de 15 días; Sin embargo, el atraso es tan grande que en ese tiempo no es factible avanzar con toda la tramitación de casos que hay en las diferentes materias, así como con las órdenes de apremio. Igualmente, la Administración Regional ha facilitado personal Supernumerario en diferentes oportunidades, pero no se logra el objetivo de poner al día el despacho, debido a que son periodos cortos los que se destacan. Además, se realiza un plan de trabajo previo que permita medir un objetivo y cumplimiento del mismo en la atención de la carga de trabajo, sino que se envía el recurso y el Juez Coordinador es quien determina las labores que debe realizar.  4.14 Se reconoce que el Juez Coordinador del Despacho ha buscado diferentes alternativas internas y externas con el objetivo de mejorar en la tramitación de casos y el servicio que se presta. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de contar con personal Supernumerario por diferentes periodos, personal meritorio, Facilitadores Judicial, implementación de Escritorio Virtual, no se ha podido lograr el objetivo de mantener al día el despacho.  4.15Mediante un informe de la Contraloría de Servicios del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, se observa que el motivo de mayor inconformidad presentada por las personas usuarias del juzgado en estudio es por los “Excesivos tiempos de respuesta institucionales”, situación que viene a reforzar el tema del atraso que muestra el despacho en todas las materias que conoce y que solamente le está dando prioridad a la atención de las órdenes de apremio **y trámite inicial de Pensiones Alimentarias.**  4.16 El personal entrevistado manifiesta que la situación de carga de trabajo en el despacho es tensa, por lo que algunas personas están acudiendo a terapia Psicológica. Sienten que emocionalmente es desgastante, debido que a pesar del esfuerzo de quedarse tres días a la semana después de las 16:30 sacando trabajo atrasado y contar con personal supernumerario que les refuerza la gestión en diferentes áreas, no ha sido posible mantener al día el despacho.  4.17 El personal de apoyo que se destaca en el Juzgado, cuenta con amplia experiencia en la tramitación de las materias que atiende. Los tres puestos de Técnica o Técnico Judicial que ahí se ubican, cuentan con más de 10 años de trabajar en la institución y han recibido capacitaciones en la tramitación de las materias.  4.18 Se atiende en su mayoría una población indígena vulnerable, la cual es de escasos recursos y bajo nivel de escolaridad, lo cual hace que deba invertir más tiempo al momento de recibir una denuncia con el objetivo que puedan expresar claramente cómo sucedieron los hechos e incluso se requiere muchas veces del apoyo de una persona intérprete debido a que solo hablan su dialecto. A diferencia de otros despachos judiciales los tiempos de atención son menores por el tipo de persona usuaria que acude al despacho.  4.19 Al tomar en consideración el Índice de Pobreza Humana cantonal (IPHc), se cataloga a Buenos Aires como una zona de alta pobreza y carencias, razón por lo que el indicador muestra una desmejora al pasar del lugar 75 al puesto 80 del 2013 al 2014, lo que conlleva a clasificar esta zona como un cantón con desarrollo humano rezagado.  4.20 Al momento de identificar las diferentes fases a nivel estadístico del circulante, únicamente se obtiene que del total de 774 al cerrar el 2019, 773 se encuentran en la fase de trámite y solamente un caso en la fase de suspendido. Esta situación debe ser objeto de mejora por parte del Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación, para que se pueda visualizar los casos en otras fases como lo son las de Alzada, los enviados a Conciliación o bien el sobreseimiento correspondiente.  4.21. Si bien la Defensa Pública presta el servicio de atención a las denuncias interpuestas en Pensiones Alimentarias, el recurso humano destacado para estos efectos por parte de la Defensa es únicamente de dos días a la semana, tiempo muy limitado con relación a la cantidad de denuncias que se presentan en la zona. Debe adicionarse que la persona que atiende estos casos se traslada desde Pérez Zeledón, razón por la que el tiempo efectivo de trabajo no siempre corresponde a la jornada completa. Actualmente no se está trasladando debido a la pandemia.  4.22 Sobre el tema de los Facilitadores Judiciales, si bien existen nueve personas destacadas entre las diferentes poblaciones indígenas, su labor está más enfocada a las orientaciones que puedan dar a la persona usuaria y a las charlas en diferentes temas judiciales; es poco la cantidad de mediaciones que realizan tal como se anota en el punto 3.5 del presente documento. |
| **V. Recomendaciones** | 5.1. Se recomienda al Consejo Superior, avalar el presente informe con las recomendaciones emitidas, no sin antes aclarar, que del análisis efectuado en las variables cuantitativas y cualitativas se evidencia que el Juzgado Contravencional de Buenos Aires, presenta un atraso significativo en la tramitación de casos de materias como Pensiones Alimentarias que son consideradas de alto impacto social, lo que preocupa por tener que atender una población vulnerable como lo es la indígena.  5.2.- En razón del retraso existente, se recomienda atender de manera inmediata la labor de digitalización de expedientes la cual se calcula aproximadamente en 2300 casos; que de no realizarlo no se podrá tener un funcionamiento óptimo del despacho y un 100% de utilidad del Escritorio Virtual. Para llevar a cabo esta labor se presenta el siguiente plan de trabajo y se deberá realizar los monitoreos y rendición de cuentas para analizar el nivel de avance:  **5.2.1.- Opción #1:**  Asignar al menos dos puestos de Técnica o Técnico Supernumerario del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Cant. Téc Supernumerario** | **Cant. Horas efectivas por día** | **Cant. Exp. Digitalizados por día** | **Cantidad Exp digitalizado al mes** | | Téc 1 | 7 | 21 | 441 | | Téc 2 | 7 | 21 | 441 | | Total | --- | --- | 882 |  * Se toma como referencia que el tiempo promedio estimado para digitalizar cada expediente es de 20 minutos, razón por lo que se estima un tiempo total de dos meses y tres semanas, máximo tres meses. * Al ser esta labor realizada por personal supernumerario se estima un tiempo efectivo de trabajo de 7 horas. * El costo por concepto de viáticos del personal supernumerario será cubierto por la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, que por día por puesto se estima en 11.810.00 colones para un total en tres meses de 1.488.060.00. * Existe anuencia por parte de la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur[[4]](#footnote-4), en facilitar los dos puestos de Técnica o Técnico Supernumerario por el plazo antes indicado. * Se cuenta con dos escáneres en el Juzgado Contravencional para realizar el proceso de digitalización, según lo confirmado por la Administración Regional.   Lo anterior debe complementarse con una propuesta de cuotas de trabajo establecidas para el puesto de la Coordinación Judicial, y el personal Técnico Judicial de planta (3 puestos) y el pago de 285 horas extra para este personal por esta única vez, según se detalla seguidamente:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Personal de planta Jornada Ordinaria** | | | | **Cant. de Personal** | **Cuota diaria de trámite** | **Labor a desempeñar** | | Téc 1 | 0 | Atenderá la manifestación, Hojas de Delincuencia y Certificaciones. | | Téc 2 | 15 Expedientes | 10 exp. de Pensiones Alimentarias, 4 exp. Contravencional y 1 exp de Tránsito. | | Téc 3 | 9 apremios corporales y 10 exp. de trámite | Tramitará 7 exp. en Pensiones Alimentarias, 2 exp. en Contravenciones y 1 exp. en Tránsito más los 9 apremios. |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Personal de planta Jornada Extraordinaria** | | | | | | Cant. de Personal | **Cant. horas extra en 15 días hábiles** | **Labor a desempeñar en el Sistema de Depósitos Judiciales** | **Cant. horas extra en 15 días hábiles** | **Labor a desempeñar Tramitación de escritos pendientes** | | Téc 1 | 51 | Actualización de registros contables SDJ | 37 | Tramitación de escritos | | Téc 2 | 51 | Actualización de registros contables SDJ | 37 | Tramitación de escritos | | Téc 3 | 51 | Actualización de registros contables SDJ | 37 | Tramitación de escritos | | Cood. Judicial | --- | --------------------------------- | 42 | Actualización de Giros |  * Los tres puestos de trabajo destacados en el Juzgado Contravencional de Buenos Aires en la jornada ordinaria, deberán ajustarse a las cuotas de trabajo antes indicadas y se deberá generar un reporte semanal y mensual del cumplimiento de esas labores el cual se remitirá a la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur para su respetivo seguimiento. * Para el caso de las horas extra, la actualización de registros contables, se estimó partiendo que al 25 de junio se reportaban 8201 registros pendientes de actualizar en el SDJ. Se toma como un promedio de registros pendientes por actualizar en cada expediente, una cifra de 15 registros, por lo que se estima un aproximado de 526 expedientes de actualizar. Para esta gestión se estima 51 horas extra para cada puesto en un tiempo de quince días con un costo aproximado total de 612.000.00 colones[[5]](#footnote-5). * En el caso de la tramitación de escritos, se tienen pendientes 335 escritos pendientes de trámite, para un promedio de tres escritos por hora por cada puesto, que da un total de 37 horas extra por cada puesto, para un total de 444.000.00 colones. * Para el caso del puesto de Coordinación Judicial, se estima actualizar 11 giros por hora teniendo pendientes al 15 de julio 2020 un total de 459 giros. Se estima un total de 42 horas para un costo de 252.000.00.[[6]](#footnote-6) * Para cubrir la gestión antes expuesta utilizando el factor de horas extra, se estima necesario contar con 1.308.000.00 colones aproximadamente. De acuerdo con la consulta realizada en SIGA PJ dentro del programa 927 de la judicatura, existe el contenido presupuestario para el pago de horas extra, lo cual fue reservado por la Dirección de Gestión Humana y comunicado al Departamento Financiero Contable a la espera de lo que el Consejo Superior determine al conocer el presente informe.   Ventajas.   * La propuesta anterior estaría permitiendo una actualización del Sistema de Depósitos Judiciales, el cual es una de las mayores causas de atraso y tiempo que se invierte cada vez que la persona usuaria solicita una orden de apremio. * Se estima que en término de tres meses el despacho judicial tenga la capacidad de atender la carga de trabajo que muestra con el personal ordinario de planta. * Se estaría reduciendo los tiempos de atención a las personas usuarias, tomando en cuenta que se atienden una materia sensible como lo es Pensiones Alimentarias y una población indígena. * Existe anuencia por parte del personal destacado en el Juzgado en laborar horas extra. * Se cuenta con el equipo necesario (escaner) para realizar la labor de digitalización por parte de personal propio del Poder Judicial, evitando contrataciones y sacar expedientes del despacho judicial. * Una vez finalizado el plazo de los tres meses, el personal Técnico Judicial de planta deberá mantener la distribución de personal indicada como parte de las labores en la jornada ordinaria de trabajo. * Una vez finalizada la labor de digitalización de expedientes y estar al día el despacho en este proceso, se podrá contar con la posibilidad cuando sea necesario que el personal Supernumerario del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur pueda colaborar con las gestiones de trámite de expedientes de forma remota sin tener que incurrir en el pago de viáticos.   Desventajas.   * Se incurre en un gasto adicional por concepto de pago de horas extra.     5.2.2.- **Opción #2:**  En caso de no existir viabilidad para el pago de horas extraordinarias, se propone la siguiente alternativa que contempla abordar el despacho para su respectiva actualización con el personal de apoyo.   1. Se hace necesario mantener el recurso supernumerario que pertenece a la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur indicado en la recomendación 5.2, en las mismas condiciones señaladas por el plazo de tres meses. 2. Adicional al personal supernumerario, la distribución de trabajo del personal Técnico Judicial de planta del despacho, tendría la siguiente carga de trabajo por atender:  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Personal de planta Jornada Ordinaria** | | | | | | **Cant. de Personal** | **Cuota diaria de trámite** | **Labor a desempeñar** | **Mes 1** | **Mes 2** | | Téc 1 | 0 | Atenderá la manifestación, Hojas de Delincuencia y Certificaciones | ---- | ---- | | Téc 2 | 15 Expedientes | 10 exp. de Pensiones Alimentarias, 4 exp. Contravencional y 1 exp de Tránsito |  | Se genera un atraso de 17 días en la tramitación de escritos teniendo como estimado tramitar 20 al día | | Téc 3 | 9 apremios corporales y 10 exp. de trámite | Actualización de 20 expedientes diarios en lo que corresponde a registros del SDJ para órdenes de apremio | Generaría 26 días de atraso en la tramitación de expedientes | Se genera un atraso en el trámite de 15 expedientes diarios, así como atención de seis demandas nuevas y nueve 9 apremios |   Ventajas.   * No se incurre en erogación presupuestaria por concepto de pago de horas extras.   Desventajas.   * Uno de los puestos de Técnica o Técnico Judicial no podrá conocer del trámite de expedientes a fin de actualizar los registros del SDJ para el trámite correspondiente de órdenes de apremio. **Lo anterior implica alrededor de 315 expedientes al mes que se dejan de tramitar y tiene el efecto secundario que no se estaría pasando esa cantidad de casos a resolver a la Jueza o Juez, razón por la que se estaría subutilizando el recurso profesional.**   5.2.3.- **Opción #3:**  **Alternativa de contar con una plaza de Permiso con Goce de Salario y Sustitución.**  Este recurso estaría destinado a realizar la labor prioritaria de digitalización de expedientes por un plazo de seis meses, utilizando los mismos parámetros indicados en el punto 5.2, sea 21 expedientes al día. El costo de este recurso sería de aproximadamente 7.194.500.00. colones, y se demoraría cerca de 7 meses en concluir con la digitalización.  ***Como recomendación esta Dirección de Planificación se inclina por la Opción # 1 el cual tiene como principal ventaja la actualización del despacho en un plazo de tres meses, beneficiando de esta manera a la población indígena en los tiempos de respuesta de los asuntos que conoce el Juzgado, y permitiendo contar con los recursos que en este momento dispone la Administración de Pérez Zeledón quien coadyuvará de manera activa en beneficio del despacho y velando para que se concrete el plan propuesto.***  5.3 El Juzgado Contravencional de Buenos Aires deberá incorporar dentro su gestión, la utilización de la matriz de indicadores judiciales, la cual iniciará su tabulación de historial de datos a partir del momento en que se encuentre finalizada la labor de digitalización de expedientes, con el objetivo de contar con una herramienta de medición donde se visualice la carga de trabajo que recibe el despacho y la forma en que la está gestionando de acuerdo con las variables ahí incorporadas. Debe utilizarse la plantilla expuesta en el punto 3.10 del presente documento.  5.4 Es importante que el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional una vez finalizada la digitalización de expedientes, realice nuevamente un plan de atención para resolución de expedientes tramitados para que sean resueltos por el personal profesional de esta oficina, con el objetivo de agilizar los tiempos de atención. De igual forma se recomienda que la Gestora que atiende la materia Laboral de esta oficina, revise el circulante que muestra la oficina en esa materia y proceda a emitir el criterio jurídico que corresponda. El objetivo es verificar si son expedientes que tengan más de seis meses sin tener movimiento y dictar la resolución de caducidad y archivo.  5.5. Es necesario que por parte de le Defensa Pública se valore la posibilidad de ampliar el tiempo de atención en el Juzgado Contravencional para la atención de casos en Pensiones Alimentarias, que no se limite únicamente a dos días a la semana, sino que puedan ser más, con el objetivo que la población indígena pueda contar con un asesoramiento y dirección en las causas que interponen ante el Juzgado. Mediante informe 660-PLA-RH-MI-2020, se incluyó reforzar con un recurso de Defensor Público para la zona, por lo que es de esperar que de aprobarse por parte de la Asamblea Legislativa el presupuesto del Poder Judicial para el próximo año se contará con un recurso adicional.    5.6 Se recomienda a la Dirección de Tecnología de la Información que por medio de los Informáticos de la zona verifiquen si se requiere hacer una mejora en el Escritorio Virtual o bien capacitar al personal, para que se elimine la concentración de gestiones a nivel de los sistemas informáticos en el puesto de la Coordinadora Judicial, como lo es en la apertura de expedientes nuevos y otras gestiones que únicamente pueden ser realizados por ese puesto. Lo anterior permitiría un mayor diligenciamiento en las labores que tiene el puesto de Coordinación y disminuir el atraso en las atenciones de los controles de libros físicos por concepto de evidencias y otras labores a su cargo.  5.7 La Dirección de Planificación deberá realizar un seguimiento sobre las condiciones y situación que muestre el Juzgado en cuanto a carga de trabajo y actualización en la tramitación de expedientes, de acuerdo con los datos que registre la matriz de indicadores al finalizar el primer semestre del 2021.  .  5.8 Tanto la Administración Regional como la Dirección Ejecutiva puedan realizar una valoración integral de la situación presentada en cuanto al hacinamiento del espacio que tiene las instalaciones donde se ubica el Juzgado Contravencional, a fin de buscar soluciones de acuerdo a las necesidades que se presentan para atender a una población vulnerable, tomando en cuenta que el despacho es visitado por madres con sus hijos menores o bien deben esperar a las afueras del Juzgado para ser atendidas.  5.9 Con relación al puesto de Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales, una vez analizados los datos estadísticos que se reportan de carga de trabajo de la zona por parte de la Oficina de Comunicaciones Judiciales, se nota un aumento tanto a nivel de notificaciones en ruta como las informatizadas. Bajo este criterio se recomienda el traslado definitivo de este puesto 45081 de Técnico en Comunicaciones Judiciales del Juzgado Contravencional de Buenos Aires, para que pase a formar parte de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de la zona.  5.10 La Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, deberá facilitar al Juzgado Contravencional de Buenos Aires el escáner de alta velocidad, con el objetivo de obtener mejores rendimientos al momento de realizar el proceso de digitalización de expedientes, gestión que se considera prioritaria en el despacho para dar el mayor aprovechamiento a la herramienta informática del Escritorio Virtual.  5.11 Una vez que se tenga actualizado el tarjetero electrónico de registros contables en el Sistema de Depósitos Judiciales, deberá el Juzgado Contravencional de Buenos Aires adoptar las medidas necesarias para que este proceso se mantenga actualizado en todo momento y no se presenten atrasos en la actualización del tarjetero electrónico. Esta acción es elemental para que no se muestren atrasos en los tiempos de atención a las personas usuarias al momento que lleguen a solicitar las órdenes de apremio. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Realizado por:** | *Msc. Dennis Madrigal Quesada, Profesional 2* |
| **Aprobado por:** | *Licda. Ginethe Retana Ureña, Jefa Subproceso Organización Institucional* |
| **Visto bueno:** | *Ing. Dixon Li Morales, Jefe a.i. Proceso Ejecución de las Operaciones* |

1. Según acuerdo de Corte Plena 20-19 del 27 mayo 2019, art. XIX. Se adjunta link <https://pizarra.poder-judicial.go.cr/index.php/directrices-destacadas/4714-circular-de-secretaria-de-la-corte-n-188-2019>. [↑](#footnote-ref-1)
2. Debido a que no se muestra como una oficina dentro de la Relación de Puesto para el 2019. La conforman personal que se encontraba destacado en el Ministerio Público de la zona, así como la plaza antes indicada, para un total de tres personas. [↑](#footnote-ref-2)
3. Según consulta telefónica realizada a cada uno de los despachos judiciales. [↑](#footnote-ref-3)
4. Según Conversación con la Máster Wendy Beita, Administradora Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur. [↑](#footnote-ref-4)
5. De acuerdo con el valor brindado por el Subproceso de Salarios de la Dirección de Gestión Humana, se estima el costo del pago de hora extra para el tipo de puesto de Coordinador (a) Judicial en 4000,00 (cuatro mil colones). [↑](#footnote-ref-5)
6. De acuerdo con el valor brindado por el Subproceso de Salarios de la Dirección de Gestión Humana, se estima el costo del pago de hora extra para el tipo de puesto de Coordinador (a) Judicial en 6000,00 (seis mil colones). [↑](#footnote-ref-6)