1593-PLA-OI-2020

Ref. SICE: 1871-19

12 de octubre de 2020

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

En atención al oficio 12238-19, donde se transcribe el acuerdo tomado por el Consejo Superior en sesión celebrada el 31 de octubre de 2020, artículo XXXVII, le remito el informe suscrito por la Licda. Ginethe Retana Ureña, Jefa del Subproceso de Organización Institucional, relacionado con la solicitud de valorar una división de horario laboral para disminuir el retraso en la tramitación de asuntos judiciales en el Juzgado Contravencional de Santa Ana.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 1402-PLA-OI-2020 del pasado 8 de setiembre, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento del Lic. Carlos Andrés Aguilar Arrieta, Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Santa Ana. Mediante copia de este oficio, también se le solicitó criterio a la Comisión de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia, Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, Contraloría de Servicios de San José, Dirección de Tecnología de Información y al Departamento de Artes Gráficas. Como respuesta se recibió por parte de la Dirección de Tecnología de Información el oficio 1803-DTI-2020. Las observacionesse consideraron en lo pertinente, en el informe que se presenta.

Atentamente,

Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso Ejecución de las Operaciones

***Se adjunta respuesta recibida (Ver anexo 2)***

Copias:

* Máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta, Juez Coordinador

Juzgado Contravencional de Santa Ana

* Comisión de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia
* Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional
* Contraloría de Servicios de San José
* Dirección de Tecnología de Información
* Departamento de Artes Gráficas
* Archivo

xba

Ref. 1871-19



 Imagen que contiene dibujo, señal, luz

Descripción generada automáticamente

Dirección de Planificación

Proceso de Ejecución de las Operaciones

Subproceso de Organización Institucional

***Estudio relacionado con la solicitud de valorar una división de horario laboral para disminuir el retraso en la tramitación de asuntos judiciales en el Juzgado Contravencional de Santa Ana***

Octubre 2020

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección de Planificación** | | **Fecha:** | 12 de octubre de 2020 |
| **Oficina remitente:** | Subproceso de Organización Institucional. | **# Informe:** | 1593-PLA-OI-2020 |
| **Justificación:** | Estudio relacionado con la solicitud de valorar una división de horario laboral para disminuir el retraso en la tramitación de asuntos judiciales en el Juzgado Contravencional de Santa Ana. | | |
| **Para:** | Secretaría General de la Corte. | | |
| **Copia(s):** | Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Santa Ana, Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional. A la Comisión de la Jurisdicción de Familia, Contraloría de Servicios, la Dirección de Tecnología de la Información y el Departamento de Artes Gráficas. | | |
| **Oficios y Referencias:** | Referencia 1871-2019 asociada al oficio 12238-19 del 21 de noviembre de 2019 remitido por la Secretaría General de la Corte. | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **I. Antecedentes** | La Secretaría General de la Corte, en oficio 12238-2019 del 21 de noviembre de 2019, remite el acuerdo del Consejo Superior de la sesión 95-19 del 31 de octubre de 2019, artículo XXXVII, donde se solicitó a la Dirección de Planificación un estudio técnico referente a las manifestaciones realizadas por el máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta, Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Santa Ana, en la cual solicita se autorice la división horaria de trabajo para poder normalizar el atraso en el proveído de expedientes con que cuenta el mencionado Juzgado. |
| **II. Justificación** | El máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta, Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Santa Ana remitió un correo electrónico de fecha 23 de octubre de 2019 al Consejo Superior en donde detalla la situación del Juzgado y solicita se apruebe una división del horario laboral con la finalidad de disminuir el retraso en la tramitación de asuntos judiciales producto de las altas cargas de trabajo debido a factores como la atención de público, la considerable cantidad de llamadas telefónicas y el no contar con una persona que se dedique exclusivamente a la atención del público, situación que tratan de subsanar mediante un rol entre el personal técnico judicial. |
| **III. Información Relevante** | 1. **Metodología de trabajo**   Para la elaboración del estudio solicitado se obtuvo información de las siguientes fuentes:  **3.1.1. Presenciales**   * Entrevistas con el personal profesional y personal judicial del Juzgado Contravencional de Santa Ana, entre los que se citan: * Máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta, Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Santa. * Lilliana Arias Muñoz, Coordinadora Judicial. * Marcela Gómez Mena, Técnica Judicial, materia de Pensiones Alimentarias*.* * Orlando Salas Ruiz, Técnico Judicial, materia de Pensiones Alimentarias*.* * Juan Miguel Solano, Técnico Judicial, materia de Faltas y Contravenciones, y Violencia Doméstica. * Hannia Vega Bolaños, Técnica Supernumeraria.   **3.1.2. Vía correo electrónico**  En vista de la situación actual como resultado de la pandemia COVID 19, se tomó el parecer de las siguientes personas por este medio:   * La licenciada Cindy Quesada Chavarría, Jueza que tramita la materia de Tránsito. * El licenciado Bernal Rodríguez Marín, Juez que tramita las materias de Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica y Contravenciones.   **3.2 Conformación del recurso humano**  En la actualidad el Juzgado Contravencional de Santa Ana está conformado por un total de diez servidoras y servidores judiciales, que ocupan plazas ordinarias y todas en condición propietaria.  De acuerdo con la Relación de Puestos de la Dirección de Gestión Humana, vigente a junio de 2020, en la siguiente tabla se muestran las diferentes clases de puestos del Juzgado Contravencional de Santa Ana:  **Cuadro 1**  Recurso Humano del Juzgado  **Contravencional de Santa Ana**   |  |  | | --- | --- | | Oficina | Clase | | JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTA ANA | TÉCNICO JUDICIAL 1 | | TÉCNICO JUDICIAL 1 | | TÉCNICO JUDICIAL 1 | | TÉCNICO JUDICIAL 1 | | TÉCNICO JUDICIAL 1 | | TÉCNICO JUDICIAL 1 | | COORDINADOR JUDICIAL 1 | | JUEZ 1 | | JUEZ 1 | | JUEZ 1 |   **Fuente:** Relación de Puestos del Poder Judicial, junio 2020.  Importante recalcar, que al despacho se le facilitaron dos recursos de Técnico Supernumerario[[1]](#footnote-1) para realizar funciones previamente definidas en un plan de trabajo de acuerdo con la necesidad del despacho en su momento, cuya colaboración inicialmente era para la atención del público, posteriormente se centró en la actualización de las tarjetas electrónicas donde se llevan los controles de los dineros que ingresan y salen del despacho y sirven para la confección de las órdenes de apremio de la materia de Pensiones Alimentarias, por cuanto el despacho indicó contar con un atraso de 25 000 boletas al momento de la solicitud del recurso. Debido a esa colaboración, se logró disminuir a 13 mil boletas aproximadamente, según indicó el Juez Coordinador, Máster Carlos Andrés.  El recurso estuvo asignado en dos períodos, el servidor Técnico Supernumerario Royner Fonseca Obando del 1 de abril al 31 de mayo del 2019, y a partir del 6 de mayo del 2019 al 11 de marzo del 2020, la servidora Técnica Supernumeraria Hannia Vega Bolaños.  **3.3 Organización de funciones del personal técnico**  A continuación, se detallan las funciones medulares que desempeña el personal del Juzgado Contravencional de Santa Ana, que se distribuyen de la siguiente manera:  **Cuadro 2**  Principales funciones según puesto de trabajo del Juzgado  **Contravencional de Santa Ana**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Clase | Nombre | Encargado de | Funciones principales | | Coord. Judicial 1 | Lilliana Arias Muñoz | Encargada de la parte administrativa del despacho | -Se encarga de los servidores judiciales, en la parte funcional, así como la disciplinaria.  Vela porque los sistemas y el personal técnico judicial cuente con todas las herramientas tecnológicas para sus labores.  -Lleva el seguimiento de las audiencias y le corresponde el traslado de los expedientes que se encuentren listos para fallo. | | Técnico Judicial 1 | Juan Miguel Solano | Faltas y Contrav. y Viol. Dom. | -Atiende público  -Recibe y tramita demandas nuevas.  -Tramita los expedientes de las dos materias | | Técnico Judicial 1 | José Aguilar Muñoz | Caja del Despacho | Atiende público, elaboración de giros, apremios corporales y depósitos de garantía. | | Técnica Judicial 1 | Marcela Gómez Mena | Pens. Alim. | -Atiende público  -Recibe y tramita demandas nuevas.  -Tramita los expedientes en terminación 1, 2, 4, 7 y 9 | | Técnico Judicial 1 | Orlando Salas Ruiz | Pens. Alim. | -Atiende público  -Recibe y tramita demandas nuevas.  -Tramita los expedientes en terminación 3, 5, 6, 8 y 0 | | Técnica Judicial 1 | Marylin Traña /  Silvia Centeno | Tránsito | -Atienden público  -Reciben declaraciones indagatorias  -Incluyen de boletas de citación y partes  -Elaboran edictos  -Gravan placas  -Revisan el Sistema de Cosevi  -Reciben documentación  -Tramitan todos los expedientes |   **Fuente:** Datos suministrados por el Juez Coordinador, máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta.  Se pudo corroborar de la revisión de puestos que no hay una figura exclusiva para la atención de las personas usuarias que se hacen presentes al despacho, sino que se realiza mediante un rol de las personas técnicas judiciales.  Se hace mención de una particularidad en relación con la materia de Tránsito, actualmente todo lo relacionado con esa materia es atendido por dos técnicas judiciales y una jueza en un espacio físico distinto al área de manifestación del despacho, lo anterior por cuanto según indicó el máster Aguilar Arrieta, el área destinada a la manifestación del Juzgado es muy pequeña y con ese cambio se liberó un poco la cantidad de personas usuarias que se hacían presentes en el despacho, por lo que esa materia ahora se atiende en un pequeño local contiguo al despacho, no obstante, la materia de Tránsito continúa formando parte del Juzgado Contravencional de Santa Ana.  En virtud de lo anterior, las materias de Pensiones Alimentarias, Faltas y Contravenciones y Violencia Domestica y el área de manifestación, son atendidas por 4 técnicos judiciales y la de tránsito por dos técnicas judiciales, según la distribución que se indicó.  **3.4 Cargas de trabajo**  El Juzgado Contravencional de Santa Ana es competente en materias de alto impacto social como lo son Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, pero además conoce asuntos relacionados a Contravenciones y Tránsito.  En virtud de que la solicitud busca la disminución del circulante, es necesario analizar la carga de trabajo del despacho.  Seguidamente se analizarán las estadísticas del Juzgado Contravencional de Santa Ana por el período del 2017 al 2019.  **3.4.1 Análisis de los casos entrados**  **Tabla 1**  **Casos entrados y promedios mensuales del personal Juzgador y Técnica/o Judicial**  **en el Juzgado Contravencional de Santa Ana**  **Período del 2017 al 2019**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | ***Año (a)*** | ***Total Anual(\*)*** | ***Materia*** | ***Jueces*** | ***Tec. Jud.(b)*** | ***Promedio mensual Jueces*** | ***Promedio mensual Tec. Jud.*** | ***Promedio ANUAL de asuntos entrados 2017-2019*** | ***Promedio MENSUAL de asuntos entrados 2017-2019*** | |  | | ***2017*** | **433** | ***Contrav.*** | **2** | **1.5** | **19** | **26** | **461** | **41** |  | | ***2018*** | **459** | **20** | **27** |  | | ***2019*** | **491** | **22** | **29** |  | | ***2017*** | **438** | ***Viol. Dom.*** | **19** | **26** | **493** | **44** |  | | ***2018*** | **500** | **22** | **30** |  | | ***2019*** | **541** | **24** | **32** |  | | ***2017*** | **541** | **Pensiones Alimentarias** | **2.5** | **24** | **19** | **447** | **40** |  | | ***2018*** | **404** | **18** | **14** |  | | ***2019*** | **395** | **18** | **14** |  | | **2017** | **1.640** | **Tránsito** | **1** | **2.5** | **146** | **58** | **1.850** | **164** |  | | **2018** | **2.066** | **184** | **73** |  | | **2019** | **1.844** | **164** | **65** |  |   **Fuente:** Elaboración propia con datos del Subproceso de Estadística. (\*) Incluye los casos entrados, reentrados y testimonios de pieza cuando corresponda. (a)Para los años 2017-2018-2019 el cálculo del promedio mensual se calculó tomando como base 11.25 meses por cierres colectivos. (b) Para valorar las cargas de trabajo del personal de apoyo, se suma 0.5 plazas por las labores de apoyo de la Coordinadora Judicial.  Durante el período entre el 2017 y el 2018, en las materias de Faltas y Contravenciones, Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica la variable de asuntos entrados mostró un comportamiento descendente del 3,47%, para el año 2019 tuvo un leve aumento del 4,69% aun así, muestra un crecimiento con respecto del año 2017 de un 1,06%.  Al realizar un análisis por materia, se puede ver que del año 2017 al año 2019, las materias Contravencional y Violencia Doméstica mantienen su crecimiento de forma ascendente con un 13,39% para la primera y de un 23,51% para la segunda, por su parte Pensiones Alimentarias, para ese mismo período presentó una disminución del 27%.  La materia de Tránsito presentó un aumento considerable en el 2018 con respecto del 2017 de un 26%, situación que se debió a varios factores como la implantación del Sistema de Gestión, así como un inventario que se realizó, y que se reflejó en el circulante y cuya consecuencia se tradujo en un atraso en la tramitación, dicha situación se puso en evidencia por parte de la Inspección Judicial en una visita realizada por esa dependencia, para lo cual, a solicitud de la licenciada Cindy Quesada, se le facilitó en préstamo un Técnico Judicial del Juzgado de Tránsito de San José para que prestara colaboración y solventar la problemática que presentó esa materia, sin embargo, en términos generales para el período de estudio, hubo un aumento del 14.53% de asuntos entrados.  Se destaca en este punto que actualmente las personas técnicas y juzgadoras de este Despacho no poseen cuotas de trabajo establecidas.  En resumen, la siguiente tabla muestra dichas cifras por materia en forma conjunta y de manera porcentual:  **Tabla 2**  **Conformación porcentual por materia de la variable de asuntos entrados**  **en el Juzgado Contravencional de Santa Ana**  **Período 2017-2019**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Materia | Año | | | Porcentaje promedio | | **2017** | **2018** | **2019** | | Contravencional | 14 | 13 | 15 | **14.33%** | | Pensiones Alimentarias | 18 | 12 | 12 | **14%** | | Tránsito | 53 | 60 | 56 | **57.33%** | | Violencia Doméstica | 15 | 15 | 17 | **14.67%** | | Total | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |   **Fuente:** Elaboración propia con datos del Subproceso de Estadística  Como se observa, la materia de Tránsito es la que representa la mayor carga de asuntos entrados en los tres períodos de estudio con más del 57% del total, no obstante, si bien las otras tres materias en conjunto no superan los asuntos entrados de la materia de Tránsito, se debe tener en consideración que existen materias que son más sensibles que otras por su naturaleza y que tienen abordajes diferentes que requieren mayor tiempo de tramitación, como lo es el caso de Pensiones Alimentarias donde los expedientes en ciertos casos pueden mantenerse activos por la edad de la persona beneficiaria.   * + 1. **Análisis de los asuntos terminados.**   A continuación, se presentan los datos estadísticos de los asuntos terminados en el despacho:  **Tabla 3**  **Casos terminados y promedios mensuales por Juez y Técnica/o Judicial**  **en el Juzgado Contravencional de Santa Ana**  **Período 2017-2019**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | ***Año (a)*** | ***Total (\*)*** | ***Materia*** | ***Jueces*** | ***Tec. Jud.(b)*** | ***Promedio mensual Jueces*** | ***Promedio mensual Tec. Jud.*** | **Promedio ANUAL de asuntos terminados 2017-2019** | **Promedio MENSUAL de asuntos terminados por materia 2017-2019** | | | ***2017*** | **262** | ***Contrav.*** | **2** | **1.5** | **12** | **16** | **416** | **37** | | ***2018*** | **424** | **19** | **25** | | ***2019*** | **563** | **25** | **33** | | ***2017*** | **149** | ***Viol. Dom.*** | **7** | **9** | **418** | **37** | | ***2018*** | **676** | **30** | **40** | | ***2019*** | **429** | **38** | **25** | | ***2017*** | **370** | **Pens. Alim.** | **2.5** | **16** | **13** | **386** | **34** | | ***2018*** | **432** | **19** | **15** | | ***2019*** | **357** | **32** | **13** | | **2017** | **1610** | **Tránsito** | **1** | **2.5** | **143** | **57** | **1.765** | **157** | | **2018** | **2076** | **185** | **74** | | **2019** | **1610** | **143** | **57** |   (\*) Incluye los casos Terminados e Inactivos cuando proceda. (a)Para los años 2017-2018-2019 el cálculo del promedio mensual se calculó tomando como base 11.25 meses por cierres colectivos. (b) Para valorar las cargas de trabajo del personal de apoyo, se suma 0.5 plazas por las labores de apoyo de la Coordinadora Judicial. **Fuente:** Elaboración propia con datos del Subproceso de Estadística.  El comportamiento de los asuntos terminados presenta una variación significativa en el año 2018 en donde hubo un aumento considerable en todas las materias, situación según indicó la Coordinadora Judicial, Lilliana Arias Muñoz, fue producto de una reorganización interna del personal que proveía, lo que permitió tramitar expedientes que no habían registrado movimientos recientes.  El comportamiento de casos terminados en la materia de Tránsito, para el 2018, es congruente con la entrada de asuntos de ese mismo año, debido a un rezago en el ingreso de casos nuevos de los últimos meses del 2017, situación que motivó a la licenciada Cindy Quesada, Jueza de Tránsito a solicitar un permiso ante el Consejo Superior para laborar en cierre colectivo de medio año de 2018, con la finalidad de disminuir el atraso en el que se encontraba esa materia.   * + 1. **Expedientes activos en el Juzgado Contravencional de Santa Ana**   Un aspecto a considerar en el presente informe es el circulante del despacho, por cuanto el máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta indicó que poseen un circulante de casi 3000 expedientes, por lo que externó su preocupación al respecto, razón por la cual resulta imperativo efectuar un análisis de esta variable.  A continuación, se presenta el comportamiento del circulante en este despacho:  **Tabla 4**  **Movimiento Histórico y Rendimiento**  **Juzgado Contravencional de Santa Ana**  **Período 2017-2019**   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Materia | Año | Circ. Inicial | Entrados(\*) | Terminados | No aplica | Circ. Final | Relación E-S | | Faltas y Contrav. | 2017 | 231 | 433 | 262 | 0 | 402 | 0,61 | | 2018 | 402 | 459 | 424 | 0 | 437 | 0,92 | | 2019 | 437 | 491 | 563 | 0 | 365 | 1,15 | | Materia | **Año** | **Circ. Inicial** | **Entrados** | **Terminados** | **Inactivos** | **Circ. Final** | **Relación E-S** | | Pens. Alim. | 2017 | 1 155 | 541 | 249 | 121 | 1 326 | 0,68 | | 2018 | 1 326 | 404 | 420 | 12 | 1 298 | 1,07 | | 2019 | 1 298 | 395 | 352 | 5 | 1 336 | 0,9 | | Materia | **Año** | **Circ. Inicial** | **Entrados** | **Terminados** | **No aplica** | **Circ. Final** | **Relación E-S** | | Violencia Doméstica | 2017 | 441 | 438 | 149 | 0 | 730 | 0,34 | | 2018 | 730 | 500 | 676 | 0 | 554 | 1,35 | | 2019 | 554 | 541 | 429 | 0 | 666 | 0,79 | | Materia | **Año** | **Circ. Inicial** | **Entrados** | **Terminados** | **No aplica** | **Circ. Final** | **Relación E-S** | | Tránsito | 2017 | 350 | 1 640 | 1 610 | 0 | 380 | 0,98 | | 2018 | 380 | 2 066 | 2 076 | 0 | 370 | 1 | | 2019 | 370 | 1 844 | 1 610 | 0 | 604 | 0,87 | | Carga de Trabajo | **Año** | **Circ. Inicial** | **Entrados** | **Terminados** | **No aplica** | **Circ. Final** | **Relación E-S** | | **2017** | **2 177** | **3 052** | **2 270** | **121** | **2 838** | **0,78** | | **2018** | **2 838** | **3 429** | **3 596** | **12** | **2 659** | **1,05** | | **2019** | **2 659** | **3 271** | **2 954** | **5** | **2 971** | **0,9** |   **Fuente:** Elaboración propia con datos del Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación*.*  (\*) Incluye Entrados, reentrados y Testimonios de Piezas.  Según datos arrojados del cuadro anterior, el circulante del despacho ronda los tres mil expedientes, situación que concuerda con lo expresado por don Carlos Andrés.  Esta variable ha mostrado tendencia de aumento ya que si se toma el circulante inicial del 2017 y se compara contra el circulante final del 2019 se observa que éste se ha incrementado 766 expedientes, correspondiente a un 35% de crecimiento.  En relación con los asuntos entrados, se viene registrando un aumento en el número de demandas nuevas en la materia Contravencional y Violencia Doméstica de manera sostenida, por su parte la materia de Tránsito, presento una leve disminución de asuntos nuevos del año 2019 con respecto 2018, pero mayor al ingreso del año 2017, por último, únicamente la materia de Pensiones Alimentarias presenta una disminución de asuntos entrados en todos los períodos de estudio.  Por su parte, los asuntos terminados en Contravenciones presentan el mismo patrón de aumento de los asuntos entrados, en el caso de las otras tres materias tienen el mismo movimiento de aumento para el año 2018 y disminución en el año 2019.  Al analizar la relación entre casos entrados y salidos, en Faltas y Contravenciones, únicamente en el año 2019 hubo mayor cantidad de casos resueltos que entrados, esa misma situación se logró para Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica y Tránsito en el año 2018, en los demás años la relación estuvo por debajo, situación que influye directamente en el aumento del circulante.  Con el fin de analizar el despacho como un todo, se denota en la relación de Entrados-Salidos durante el período de estudio los años 2017 y 2019, únicamente el año 2018 se logró disminuir el circulante, siendo responsable de esta disminución las materias de Pensiones Alimentarias, Tránsito y Violencia Domésticas, que en los tres años lograron contabilizar una mayor cantidad de casos terminados en relación con los casos entrados.  Es importante señalar, que el circulante en la materia de Pensiones Alimentarias es muy particular, debido a que luego de dictar sentencia, el expediente pasa a una etapa de ejecución donde las partes involucradas pueden solicitar una disminución o un aumento a la cuota alimentaria fijada, por ello es posible dar por terminado el expediente hasta en el momento que la persona beneficiaria cumpla la mayoría de edad o a los 25 años por motivos de estudio, asimismo se encuentran aquellas situaciones en que la pensión alimentaria será vitalicia, cuando la persona beneficiaria tenga una condición de vulnerabilidad especial que le impida valerse por sí misma. Por lo anterior, es normal que el circulante de la materia de Pensiones Alimentarias concentre la mayor cantidad de asuntos activos en este despacho, seguido de Violencia Doméstica, Tránsito y Contravenciones.  Ahora bien, para realizar otro abordaje, se debe tener en consideración que la carga de trabajo está constituida por los casos pendientes de trámite al final del período (circulante), el cual es constituido según sea la fase en que se encuentre, la siguiente tabla muestra el estado del circulante para todas las materias:  **Tabla 5**  **Estado del Circulante por fase para las materias que tramita**  **el Juzgado Contravencional de Santa Ana**  **Periodo 2017-2019**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **CONTRAVENCIONAL** | | | | | | | | **Año** | **Circ. Final** | **Denuncia** | | **En Juicio** | | **Sin fase** | | **2017** | **402** | **399** | | **3** | | **0** | | **2018** | **437** | **437** | | **0** | | **0** | | **2019** | **365** | **365** | | **0** | | **0** | | **Total** | **1 204** | **99%** | | **1%** | | **0%** | | **VIOLENCIA DOMESTICA** | | | | | | | | **Año** | **Circ. Final** | **Demanda** | **Demostrativo** | **Conclusiva** | **Seguimiento** | | | **2017** | **730** | **446** | **11** | **66** | **207** | | | **2018** | **554** | **454** | **11** | **89** | **0** | | | **2019** | **666** | **525** | **7** | **133** | **1** | | | **Total** | **1950** | **73%** | **1%** | **15%** | **11%** | | | **PENSIONES ALIMENTARIAS** | | | | | | | | **Año** | **Circ. Final** | **Demanda** | **Demostrativa** | **Conclusiva** | **Ejecución** | | | **Activa** | **Pasiva** | | **2017** | **1326** | **237** | **7** | **49** | **486** | **542** | | **2018** | **1 298** | **245** | **10** | **39** | **454** | **549** | | **2019** | **1 336** | **282** | **6** | **48** | **451** | **549** | | **Total** | **3 960** | **19%** | **0.5%** | **3.5%** | **35%** | **42%** | | **TRÁNSITO** | | | | | | | | **Año** | **Circ. Final** | **Demanda** | **Demostrativa** | | **Conclusiva** | **Ejecución** | | **2017** | **380** | **223** | **154** | | **3** | **0** | | **2018** | **370** | **233** | **137** | | **0** | **0** | | **2019** | **604** | **553** | **39** | | **12** | **0** | | **Total** | **1 354** | **75%** | **24%** | | **1%** | **0%** |   **Fuente:** Elaboración propia con datos del Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación*.*  El análisis del circulante actual por fases del despacho arrojó como resultado que la mayor parte estuvo compuesto por expedientes de Pensiones Alimentarias, representando un 47% del circulante total del despacho, que también incluye los expedientes en fase de ejecución.  El restante 53% del circulante es conformado por las otras tres materias que ve el despacho, un 23% corresponde a materia de Violencia Doméstica, 16% a materia de Tránsito y un 14% a materia Contravencional.  Con respecto de las materias que presentan el mayor circulante es importante acotar un par de observaciones. En Pensiones Alimentarias un expediente será considerado "En Trámite" desde el inicio de la demanda hasta que se dicte una sentencia en primera instancia y ésta quede en firme, al cumplir el expediente con la condición anterior, será considerado en "Etapa de Ejecución", esta etapa se divide a su vez en dos componentes:   1. ***Ejecución Activa:*** Contemplará todos aquellos expedientes que le estén demandando trabajo al Juez al momento de elaborar las estadísticas judiciales. 2. ***Ejecución Pasiva:*** Estará conformada por todos los expedientes "en giro continuo"; es decir, por aquellas demandas en las que el Banco reporta al Juzgado la realización del giro correspondiente a la cuota alimentaria, por parte del demandado a la parte demandante. [[2]](#footnote-2)   Con base en lo anterior, la “Ejecución Pasiva” si bien son expedientes que forman parte del circulante, no están generando una carga de trabajo para el personal que provee, por lo que considerarlo como carga de trabajo efectiva, podría suponer que tiene un movimiento constate cuando en realidad no lo es o al menos no genera movimientos como otros expedientes que se encuentran en otras fases.  Situación similar sucede con los expedientes de la Violencia Doméstica para aquellos que se encuentran en fase de “Seguimiento de Medidas” puesto que se encuentran a la espera del cumplimiento del plazo para ser revisadas o prorrogadas, por lo anterior se puede entender que estas no generan la misma carga de trabajo que las restantes fases.   * + 1. **Circulante según Sistema de Escritorio Virtual**   Otro aspecto que indicó el máster Carlos Andrés que influyó de cierta manera con el atraso en el proveído de expedientes, es la implementación del sistema de Escritorio Virtual.  Efectivamente, el sistema de Escritorio Virtual se implantó en el despacho en el cuarto trimestre del año 2019, a finales de octubre de ese año se realizó una capacitación del personal en el uso y manejo del sistema, por parte del señor Keylor Andrés Chinchilla Calderón, de la Dirección de Tecnología de la Información, quien también dio apoyo y seguimiento hasta finales del mes de noviembre.  En virtud de lo anterior, se recopiló información estadística sobre el circulante de la oficina a julio del 2020, según se indica en la siguiente tabla:  **Tabla 6**  **Cantidad de expedientes asignados al personal tramitador del**  **Juzgado Contravencional de Santa Ana, a julio del 2020**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Materia | Servidor(a) | Asignado | Real | Otros | Contenidos | Revisar | | Pensiones | Marcela | 1 287 | 956 | 175 | 109 | 66 | | Orlando | 1 278 | 914 | 224 | 79 | 145 | | Tránsito | Marylin | 189 | 189 | 14 | 0 | 14 | | Silvia | 228 | 228 | 0 | | Contravenciones | Juan Miguel | 176 | 176 | 38 | 0 | 38 | | Viol. Dom. | 380 | 380 | 38 | 0 | 38 | | Total | | **3 538** | **2 843** | **489** | **188** | **301** |   **Fuente**: Elaboración propia con datos del Escritorio Virtual  Como se indicó anteriormente, dos personas se encuentran atendiendo la materia de tránsito, dos atienden Pensiones Alimentarias y solo una persona es la encargada de la materia Contravencional y Violencia Doméstica.  El cuadro anterior muestra información recopilada a julio de 2020 y está dividida por cada servidor judicial que realiza labores de proveído de expedientes.  En la columna “Asignado” se muestra la cantidad de expedientes que posee cada una de las personas que tramitan según la materia asignada, según información sustraída del Escritorio Virtual.  La columna real indica la cantidad de expedientes que existen realmente para el personal tramitador, esto obedece a que después de revisar cada carpeta del buzón de tareas de cada servidor tramitador, la lista de todos los expedientes que tiene asignados según cada carpeta, existen varios expedientes que se encuentran en diferentes carpetas, es decir, se está duplicando la cantidad de expedientes, esto se explica a que un mismo expediente puede tener varias trámites, pero al incorporarlo en cada carpeta el circulante muestra un valor más alto de lo que realmente es.  Por su parte la columna “Otros” indica la cantidad de expedientes de cada materia que están asignados a otros servidores que tramitan, por ejemplo, que la persona que tramita Violencia Doméstica tiene asignado un expediente de Pensiones Alimentarias, esta situación obedece según indicó la Coordinadora Judicial Lilliana Arias, a la distribución de cargas de trabajo que tenían anteriormente, en la cual el personal tramitaba de todas las materias. Asimismo, indicó doña Lilliana que algunos de esos expedientes ya se encuentran terminados, o bien, por error no se consignaron como debía ser.  La siguiente columna “Contenidos”, muestra la cantidad de expedientes de la columna otros que ya se encuentran contabilizados en el circulante del personal tramitador y por último la columna “Revisar” muestra la cantidad de expedientes de la columna otros que se debe revisar por cuanto no están asignados a quien tramita dicha materia a la que pertenecen.  Así las cosas, puede observarse que, el Escritorio muestra un circulante de 3.538 expedientes, sin embargo, existen un total de 489 expedientes que se repiten en diferentes categorizaciones hasta 4 veces, aumentando así el circulante del despacho, y un total de 301 expedientes que se deben revisar o confirmar lo que indicó doña Liliana que muchos de esos se encuentran terminados.  Ahora bien, la materia de Pensiones si bien es la que presenta la mayor cantidad de expedientes, como se expuso anteriormente, los que se encuentran en Ejecución Pasiva no deberían tomarse como carga “real” de trabajo, por lo cual, al descontar la cantidad que se encuentran en esas carpetas, suman un total de 518 expedientes.  Asimismo, en materia de Violencia Doméstica deben descontarse los expedientes que se encuentran en fase de seguimiento, sin embargo, a la fecha de estudio únicamente se encuentra en esa fase 1 expediente, por lo cual, el circulante es de 2.344 expedientes, cifra menor a la indicada por don Carlos Andrés.   * 1. **Datos comparativos con despachos homólogos**   Parte de la metodología al analizar la carga de trabajo de un despacho, es realizar un análisis comparativo con los despachos denominados homólogos (conocen la misma cantidad de materias) a nivel nacional. El Juzgado Contravencional de Santa Ana conoce cuatro materias (Contravenciones, Pensiones Alimentarias, Tránsito y Violencia Doméstica), dado lo anterior a continuación se presenta un análisis comparativo con despachos que cuentan con condiciones de recurso humano similares.  **Tabla 7**  **Promedio mensual de asuntos entrados y terminados por puesto de los Despachos homólogos al Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Santa Ana**  **Período 2019**    Notas: En los casos entrados se incluyen reentrados y testimonios de piezas. (b) El cálculo del promedio mensual tomó como base 11,25 meses. (c) Para valorar las cargas de trabajo del personal de apoyo, se suma 0.5 plazas por las labores administrativas de la Coordinadora/or Judicial. Fuente: Elaboración propia con datos del Subproceso de Estadística.  La información contenida en el cuadro anterior tomó en consideración aquellas oficinas que tramitan las mismas materias y tienen una estructura de personal similar al Juzgado Contravencional de Santa Ana.  Se obtuvo una media general de asuntos entrados por persona técnica judicial cuya cifra es de 32 expedientes mensuales y de 95 expedientes mensuales por persona juzgadora y en relación con los asuntos terminados, un promedio mensual de 29 expedientes por persona técnica judicial y de 86 expedientes por persona juzgadora.  Con base en lo anterior se tiene que el Juzgado Contravencional de Santa Ana se encuentra en el primer lugar de los despachos en estudio en cuanto a asuntos entrados y asuntos terminados con 45 y 40 asuntos mensuales respectivamente.  En el caso del personal juzgador, se encuentra en el quinto lugar con un total de 97 asuntos entrados por Juez o Jueza y en asuntos terminados aparece en el sexto lugar con 88.  Respecto a la variable de asuntos terminados, el Juzgado de Santa Ana se ubica de igual manera en el primer lugar entre los despachos que finalizan mayor cantidad de asuntos, asimismo, en primer lugar, por técnico judicial; no obstante, por puesto de persona juzgadora se encuentra en el sexto lugar, situación que incide directamente en la variable del circulante, al ingresar más asuntos de los que termina.   * + 1. **Cargas de trabajo del personal**   Como se ha indicado, el Juzgado Contravencional de Santa Ana presenta una particularidad con la materia de Tránsito, la cual es atendida en un espacio físico diferente a donde se atienden las otras tres materias (FC., PA., VD.), y estas tres últimas materias son atendidas entre tres servidores judiciales, 2 para Pensiones Alimentarias y 1 para Violencia Doméstica y Faltas y Contravenciones, a continuación, se indica la carga de trabajo para cada uno de ellos según su distribución:  **Tabla 8**  **Cargas de trabajo según distribución de materias en el**  **Juzgado Contravencional de Santa Ana**  **Período 2017-2019**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Año** | **Total Anual** | **Materia** | **Jueces** | **Cant. Tec. Jud.** | ***Entrados*** | | ***Terminados*** | | | **Promedio mensual Jueces** | **Promedio mensual Tec. Jud.** | **Promedio mensual Jueces** | **Promedio mensual Tec. Jud.** | | ***2017*** | **433** | **F y C** | **2** | **1.5** | **19** | **26** | **12** | **16** | | ***2018*** | **459** | **20** | **27** | **19** | **25** | | ***2019*** | **491** | **22** | **29** | **25** | **33** | | ***2017*** | **438** | **Viol. Dom.** | **1.5** | **19** | **26** | **7** | **9** | | ***2018*** | **500** | **22** | **30** | **30** | **40** | | ***2019*** | **541** | **24** | **32** | **19** | **25** | | ***2017*** | **541** | **Pens. Alim.** | **2.5** | **24** | **19** | **16** | **13** | | ***2018*** | **404** | **18** | **14** | **19** | **15** | | ***2019*** | **395** | **18** | **14** | **16** | **13** | | **2017** | **1.640** | **Tránsito** | **1** | **2.5** | **146** | **58** | **143** | **57** | | **2018** | **2.066** | **184** | **73** | **185** | **74** | | **2019** | **1.844** | **164** | **65** | **143** | **57** |   **Fuente:** Elaboración propia con datos del Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación*.*  Al tomar en consideración la distribución actual de materias, se puede observar que prácticamente las materias de Faltas y Contravenciones, Violencia Doméstica y Tránsito presentan un aumento en los casos entrados a lo largo del período de estudio; únicamente Pensiones Alimentarias demuestra una disminución en el ingreso de asuntos y en relación con los casos terminados presenta números muy similares.  Al analizar la información del cuadro, se denota claramente que las personas que tramitan Contravenciones, Violencia y Tránsito, casi triplican la cantidad de expedientes que deben tramitar respecto de las personas que tramitan Pensiones Alimentarias, igual situación sucede con los asuntos terminados.  Al realizar una comparación del promedio del 2019 de asuntos entrados por personal técnico de los despachos homólogos, con la distribución de las cargas en el despacho, la materia de Pensiones alcanza el 50%, Violencia Doméstica y Tránsito superan esa media y Contravenciones se acerca a ese promedio, con lo cual según los números que se indican, evidencian una distribución desigual en las cargas de trabajo.   * 1. **Factores que inciden en el Retraso Judicial**   Dos de los motivos que indica don Carlos Andrés que generan el atraso en las actividades de proveído de expedientes son:   * La falta de una figura permanente encargada de atender al público para el área donde se atiende la materia Contravencional, Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, actividad que realizan los cuatro técnicos que laboran en esa área por medio de un rol ya establecido, quienes además asumen otras labores como se describió en el apartado de descripción de funciones. * La considerable cantidad de llamadas que se reciben en el despacho de las personas usuarias, en su mayoría para consultar sobre depósitos judiciales en materia de Pensión Alimentaria.   En el caso de la atención al público, no se pudo establecer un promedio de la cantidad de personas que son atendidas en ese despacho, por cuanto se requeriría hacer un trabajo de campo, labor que se tornó difícil por la situación de la emergencia nacional en salud que atraviesa el país.  Por su parte, en relación con la cantidad de llamadas recibidas, se solicitó al Instituto Costarricense de Electricidad, por medio de la Dirección de Tecnología de Información, un listado de la cantidad de llamadas recibidas en ese despacho, las cuales se indican en el cuadro a continuación:  **Tabla 9**  **Llamadas realizadas al Juzgado Contravencional de Santa Ana**  **Período enero 2019 a febrero 2020**   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Año | Mes | Tel. 2282-6270 | | | Tel. 2582-1465 | | | | **Mensuales** | **Diarias** | **Hora** | **Mensuales** | **Diarias** | **Hora** | | 2019 | **Enero** | 362 | 17,24 | 2,15 | 188 | 23,5 | 2,94 | | **Febrero** | 469 | 22,33 | 2,79 | 252 | 31,5 | 3,94 | | **Marzo** | 525 | 25 | 3,13 | 89 | 11,13 | 1,39 | | **Abril** | 444 | 21,14 | 2,64 | 37 | 4,63 | 0,58 | | **Mayo** | 228 | 10,86 | 1,36 | 31 | 3,88 | 0,48 | | **Junio** | 585 | 27,86 | 3,48 | 53 | 6,63 | 0,83 | | **Julio** | 547 | 26,05 | 3,26 | 71 | 8,88 | 1,11 | | **Agosto** | 468 | 22,29 | 2,79 | 49 | 6,13 | 0,77 | | **Septiembre** | 568 | 27,05 | 3,38 | 52 | 6,5 | 0,81 | | **Octubre** | 457 | 21,76 | 2,72 | 23 | 2,88 | 0,36 | | **Noviembre** | 586 | 27,9 | 3,49 | 32 | 4 | 0,5 | | **Diciembre** | 489 | 23,29 | 2,91 | 16 | 2 | 0,25 | | 2020 | **Enero** | 490 | 23,33 | 2,92 | 42 | 5,25 | 0,66 | | **Febrero** | 574 | 27,33 | 3,42 | 122 | 15,25 | 1,91 | | Total | | 6.792 | | | 1.057 | | | |  | | 485 | **Promedio de llamadas por mes** | | | | 75,5 | | 23,1 | **Promedio de llamadas diarias** | | | | 3,6 | | 3,6 | **Promedio de llamadas por hora** | | | | 0,45 |   **Fuente:** Elaboración propia con datos solicitados al Instituto Costarricense de Electricidad.  Es importante mencionar, que el estudio solicitado se realizó a los números telefónicos 2282-6270, el cual corresponde al área donde se atienden las materias de Contravenciones, Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica y al 2582-1465 que corresponde al área donde se atiende la materia de Tránsito.  Según la información del cuadro anterior, la línea 2282-6270 es donde se reciben más llamadas, siendo este del área donde se atienden las consultas en materia de Contravenciones, Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, con un promedio de casi cuatro llamadas por hora, si bien podría decirse que no son muchas, hay elementos que deben considerarse y los cuales las convierten en tiempo valioso en la no tramitación de expedientes, como el tiempo de duración de la misma, o bien si al momento de la atención telefónica se está tramitando alguna denuncia Contravencional o de Violencia Doméstica, o a su vez alguna manifestación en Pensiones Alimentarias así como el acompañamiento de la persona usuaria a sacar copias de su expediente (las fotocopias quedan fuera del Juzgado).  Por su parte, los datos obtenidos de las llamadas telefónicas para el área de Tránsito, si bien son mucho menores, es parte también de las múltiples labores que deben realizar las dos servidoras judiciales que se encuentran destacadas en esa área, junto con el proveído de expedientes, recepción de declaratorias y otras labores descritas en el Cuadro 1.   * 1. **Inconformidades presentadas ante la Contraloría de Servicios del Primer Circuito Judicial de San José**   Mediante oficio C505-2020 del 18 de junio de 2020, suscrito por el señor Michael Andrés Garita Jiménez, Profesional Administrativo de esa oficina, proporcionó las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios del Poder Judicial en contra del Juzgado Contravencional de Santa Ana, tomando como referencia el periodo comprendido desde 01 enero de 2018 al 18 de junio de 2020.  En el citado oficio se indicó que conforme al sistema de clasificación y valoración que esa oficina tiene de las inconformidades presentadas, durante el periodo en análisis se han tramitado un total de 29 gestiones, de las cuales el 86% de las mismas se encuentran asociadas a los Excesivos tiempos de respuesta institucional, principalmente en la tramitación de documentos, oficios y resoluciones, así como en la realización de apremios corporales, el restante 14% se asocia a la variable Trato o Insatisfacción con el servicio.  De la totalidad de gestiones presentadas, en 20 de ellas no se logró identificar la existencia de alguna deficiencia en el servicio según su clasificación, por su parte, en 9 de ellas si se logró identificar una deficiencia en el servicio, de las cuales 8 de ellas son sobre Pensiones Alimentarias y solamente 1 de la materia de Tránsito.    Sobre el particular se le consultó a la Coordinadora Judicial como manejan las inconformidades que se presentan e indicó que cada vez que les comunican alguna inconformidad, la misma es atendida de forma inmediata, buscando resolverla con prontitud.  Se consultó además en la Contraloría si han realizado algún plan de mejora para el despacho e indicaron que hasta el momento no se ha confeccionado plan alguno.  Al promediar las inconformidades en las que se identificó una deficiencia en el servicio por el período de estudio, se tiene que ingresó una cada tres meses aproximadamente, claramente esa cifra resulta positiva, claro está que no eso no signifique que aun cuando la cantidad es muy poca, se debe tener presente que cuando se presenta alguna inconformidad, es el reflejo de la insatisfacción de la persona usuaria ante algún servicio que se tramita en el juzgado, por lo cual siempre debe de atenderse con la seriedad que amerita.   * 1. **Análisis de la propuesta del Máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta y criterio de las personas involucradas**   El máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta, Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Santa Ana, mediante correo electrónico del 23 de octubre de 2019, solicitó ante el Consejo Superior, su aval para la siguiente propuesta:    *“Lo que proponemos es que una parte del personal se encargue de atención al público durante la jornada normal de trabajo ( 7:30 a 16:30), así como la atención de denuncias en violencia doméstica y demás trámites que sean urgentes en las demás materias que conocemos ( órdenes de captura, permisos de salida, ordenes de libertad, pagos en tractos, permisos para buscar trabajo, etc.), y el resto del personal entre a laborar de las 16:30 a las 22:00  donde esta otra parte del personal se encargará únicamente a sacar el proveído diario de los expedientes, proveído que generará mucho mayores réditos estadísticos porque en esa jornada de trabajo no existirá ni público ni teléfono que atender, es decir, estarán dedicados exclusivamente a sacar el proveído lo cual se verá reflejado a nivel de satisfacción de la persona usuaria ya que sus expedientes se seguirán tramitando en una forma mucho más célere.”.*  En entrevistas realizadas al personal judicial[[3]](#footnote-3) del Juzgado, el 11 de marzo de 2020, el máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta indicó que la solicitud que presentó ante el Consejo Superior obedece al deseo de disminuir el retraso que padece el despacho, producto de las altas cargas de trabajo, que considera se encuentran con un atraso de dos meses aproximadamente.  Señala don Carlos Andrés, que la considerable cantidad de público que se atiende y la excesiva cantidad de llamadas telefónicas que ingresan, son situaciones que provocan que el personal a su cargo no pueda dar un trámite expedito al proveído de expedientes, aunado a lo anterior, la implementación del Sistema Escritorio Virtual generó en su momento mayor atraso en la atención del proveído, al menos mientras el período en que la Dirección de Tecnología implementaba el sistema.  Indica don Carlos que el despacho ha ejecutado una serie de alternativas para dar solución a la situación expuesta, y gracias a la colaboración y anuencia del personal, han podido al menos evitar que ese atraso no fuese mayor, sin embargo, recalca que, para lograr esos resultados, el personal ha tenido que laborar más allá del horario establecido por la Institución, en los cuales han llegado a salir hasta las nueve de la noche, incluso han ido a laborar los sábados, señaló.  Parte de las alternativas implementadas, fue la solicitud de colaboración al Centro de Apoyo de la Función Jurisdiccional para que se les dotara de personal supernumerario, recurso que fue de mucho provecho, para la actualización de las boletas de depósito judicial.  Sobre la situación de atraso que indicó el señor Aguilar Arrieta, el personal técnico judicial expresó también el mismo sentir en relación con que el trabajo es considerable y que la atención de público, tanto presencial como vía telefónica limita el tiempo que se le debe dedicar a las labores de tramitación de los expedientes asignados, situación que ha originado que se deba laborar en horas fuera de la jornada ordinaria de trabajo.  El personal técnico judicial manifestó que una medida para disminuir el atraso del despacho sería el contar con al menos una persona que se dedique a las labores de la manifestación, en razón que, al no contar con una persona dedicada a esa función, se mantiene un rol de atención con el personal técnico, con lo cual resta a la labor de proveído de expedientes.  El licenciado José Bernal Rodríguez Marín, Juez que tramita las materias de Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica y Contravenciones, señaló estar convencido de que el trabajo en un horario fuera de la jornada laboral ordinaria rinde mucho más en cuanto a producción de proveído, ya que no se debe atender público (presencial y por teléfono); por lo que desde ese punto de vista le parece aceptable la propuesta del máster Carlos Andrés.  Por su parte, la licenciada Cindy Quesada Chavarría, Jueza de Tránsito de ese despacho, indicó no estar de acuerdo con la división de horario propuesta por el máster Aguilar Arrieta debido a la limitación del recurso humano, ya que diﬁcultaría el trámite de expedientes y estar solamente manifestando y recibiendo declaraciones indagatorias.  Posteriormente en conversación sostenida con don Carlos, se le solicito profundizar sobre dicha propuesta, puesto que no indicó la cantidad de personal que asumiría el rol propuesto, o si se pensó en la fijación de cuotas que debería cumplir el personal a su cargo bajo esa modalidad de trabajo.  Sobre el particular indicó, que la propuesta abarcaría inicialmente, un período de seis meses y si los resultados son los esperados, sea el disminuir el atraso que se tiene en el proveído de expedientes, podría solicitarse una ampliación de ese período.  Al consultársele sobre la particularidad de la materia de Tránsito que es atendida en un espacio físico diferente al de las otras materias, señaló, que la solicitud que realizó ante el Consejo Superior es solo para el área de atención de las materias de Faltas y Contravenciones, Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica.  Así las cosas, su propuesta es que del personal que labora en esa área, de 4 Técnicos y Técnicas Judiciales y la Coordinadora Judicial es que solamente dos técnicos laboren en el horario de 4:30 pm a las 10 pm, sin embargo, señaló también que no se definió una cuota al personal que podría laborar en ese horario. Por su parte el resto del personal laboraría en horario ordinario de 7:30am a 4:30 pm, los cuales deberán ocuparse de la atención de personas usuarias de forma presencial y telefónica, únicamente en la recepción de denuncias en materia Contravencional y demandas alimentarias, órdenes de captura, permisos de salida, ordenes de libertad, pagos en tractos, permisos para buscar trabajo y otras labores que deben atenderse al momento de su solicitud.  Con base en lo anterior, la propuesta del señor Aguilar Arrieta versa sobre la posibilidad de hacer un doble horario para el personal del despacho a su cargo, con la finalidad de disminuir el atraso judicial que poseen actualmente.  Es importante destacar que algunos de los puntos a desarrollar tienen su respaldo en normativa y procedimientos legales relacionados con la jornada laboral.  Así las cosas, y considerando la experiencia por esta Dirección en los últimos años, para dar respuesta a la consulta planteada ante el Consejo Superior, se procede a realizar un abordaje en concordancia al ordenamiento jurídico vigente que rige ese accionar.  **3.9. Variación de Jornada**  Es importante hacer una diferenciación de conceptos entre jornada laboral y el horario. La Sala Segunda en reiteradas ocasiones se ha pronunciado sobre el particular y la define de la siguiente manera *[[4]](#footnote-4)*:  **Jornada laboral:**  *“…corresponde al tiempo efectivo máximo que el trabajador está al servicio del empleador o representante laboral, en condiciones de subordinación y dependencia, en razón de un contrato o relación laboral.”.*  ***Horario:***  *“es más bien la distribución diaria de dicha jornada, teniendo como base un punto de inicio y otro de término y que comprende el o los intervalos de descanso que se establezcan.”.*  Otra diferencia es que la jornada no se puede aumentar sin el consentimiento de las personas trabajadoras; mientras que el horario sí puede ser variado por la persona empleadora, aún en contra de la voluntad de la persona trabajadora, siempre que no se le cause grave perjuicio[[5]](#footnote-5), por eso es importante tomar en consideración que una variación en el horario puede significar una variación en la jornada.  El Código de Trabajo establece en los artículos 135 y siguientes las jornadas máximas de trabajo. De acuerdo con esto, la jornada ordinaria de trabajo efectivo no puede ser mayor de ocho horas en el día, de seis en la noche y de cuarenta y ocho por semana.  Existen algunas excepciones a los límites de las jornadas laborales que se indican en el artículo 143 del Código de Trabajo:  **“*ARTÍCULO 143.****- Quedarán excluidos de la limitación de la jornada de trabajo los gerentes, administradores, apoderados y todos aquellos empleados que trabajan sin fiscalización superior inmediata; los trabajadores que ocupan puestos de confianza; los agentes comisionistas y empleados similares que no cumplan su cometido en el local del establecimiento; los que desempeñan funciones discontinuas o que requieran su sola presencia; y las personas que realizan labores que por su indudable naturaleza no están sometidas a jornada de trabajo.”.*   * + 1. **Normativa sobre Jornada Laboral**   Nuestra legislación establece claramente el tiempo de las jornadas laborales y las excepciones a esas jornadas.    **3.9.1.1 Constitución Política de Costa Rica**  ***“ARTÍCULO 58.-*** *La jornada ordinaria de trabajo diurno no podrá exceder de ocho horas diarias y cuarenta y ocho horas a la semana. La jornada ordinaria de trabajo nocturno no podrá exceder de seis horas diarias y treinta y seis a la semana. El trabajo en horas extraordinarias deberá ser remunerado con un cincuenta por ciento más de lo sueldos o salarios estipulados. Sin embargo, estas disposiciones no se aplicarán en los casos de excepción muy calificados, que determine la ley.”.*    **3.9.1.2 Código de Trabajo**  El Código de Trabajo regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores. En ese sentido, ese cuerpo legal contiene varias normas que regulan la jornada de trabajo:  ***“ARTÍCULO 136.-*** *La jornada ordinaria de trabajo efectivo no podrá ser mayor de ocho horas en el día, de seis en la noche y de cuarenta y ocho horas por semana. Sin embargo, en los trabajos que por su propia condición no sean insalubres o peligrosos, podrá estipularse una jornada ordinaria diurna hasta de diez horas y una jornada mixta hasta de ocho horas, siempre que el trabajo semanal no exceda de las cuarenta y ocho horas.*  *Las partes podrán contratar libremente las horas destinadas a descanso y comidas, atendiendo a la naturaleza del trabajo y a las disposiciones legales.”.*  **3.9.1.3 Figura del “IUS VARIANDI”**  La figura de Ius Variandi se define de la siguiente manera:  *“…la potestad, normalmente del empleador, de modificar, en forma unilateral, las condiciones de la relación contractual, en el ejercicio de las potestades de mando, de dirección, de organización, de fiscalización y de disciplina que le confiere el poder directivo del que goza dentro de la contratación. Ahora bien, esta facultad, puede ejercerse en el tanto en que las medidas tomadas, no atenten contra las cláusulas esenciales del contrato, ni mermen los beneficios del trabajador. En efecto, si el patrono ejerce su derecho de manera abusiva o arbitrariamente, en perjuicio de los intereses del empleado, lo autoriza a éste a colocarse en una clara situación de despido injusto.”.* *[[6]](#footnote-6)*  Con base en lo anterior, el patrono tiene la facultad de modificar las condiciones de empleo, siempre que el cambio no modifique las condiciones esenciales del contrato de trabajo, tales como el salario, la jornada, la jerarquía del trabajador y el trabajo en sí mismo.  Sobre este tema, Carlos Carro Zúñiga, en su libro **Los Factores Condicionantes del Ius Variandi**, señala:  *“… un poder del empleador que le permite modificar las bases de trabajo, sin o contra la anuencia del empleado, cuando existe una justa necesidad de empresa y sin ocasionar grave perjuicio a éste. Hablamos de ‘modificar las bases del trabajo’ para dar a entender que no sólo puede variar la tarea en sí, sino también el horario, el lugar donde se presta el servicio y otros extremos del pacto laboral; ‘sin o contra la anuencia del empleado’, para significar que es una facultad unilateral cuyo ejercicio no se encuentra condicionado a la aceptación suya; ‘cuando existe una justa necesidad de empresa’, con lo que puntualizamos la justificación general de este poder, el cual se explica únicamente en función de motivos especiales y racionalmente apreciados; y ‘sin ocasionar grave perjuicio a éste’, queriendo con ello observar que el jus variandi no se puede ejercitar bajo condiciones material o moralmente lesivas para el empleado.”2 . (Énfasis agregado)*  De manera que, el patrono tiene la facultad para variar las condiciones del contrato de trabajo, pero esa facultad tiene límites en la razonabilidad de los cambios ordenados siempre que no se perjudique en forma grave a la persona servidora; para esto, es necesario determinar si la decisión implica una modificación sustancial de las circunstancias de tiempo y lugar en las que se desempeña la persona servidora, una degradación en sus funciones o bien, un rebajo sustancial del salario devengado, pues en esos casos se lesionaría el derecho a la estabilidad laboral en perjuicio de la persona servidora.  Sobre el tema la Sala Segunda en la sentencia 7419-97, del 11 de noviembre de 1997 señala:  *“La Administración posee facultades de ius variandi a fin de dar una mejor organización a las dependencias administrativas, en beneficio del servicio y el interés público. Dentro de tales potestades se encuentran la de trasladar a un funcionario de un puesto a otro de la misma categoría, si así lo justifica el servicio público. Ahora bien, dichos traslados deben efectuarse de manera que no causen perjuicio grave al funcionario, por lo que en determinados casos se hace indispensable el otorgamiento de una audiencia, a fin de que el funcionario manifieste su disconformidad, todo en cumplimiento del debido proceso. Sin embargo, no se trata de la simple desavenencia del servidor ni de los inconvenientes que desde el punto de vista subjetivo el traslado puede causarle, sino de perjuicios objetivos. Por lo tanto, cuando es obvio que la medida en cuestión no causa perjuicio al servidor, pues se traslada dentro de una misma área geográfica a desempeñar las mismas funciones, con igual salario y categoría, no está la Administración, como en este caso, obligada a conferir audiencia al servidor, pues en modo alguno se le causará perjuicio ni se irrespetarán sus derechos legales y constitucionales. De modo que si el funcionario no estuviera conforme con lo acordado, deberá hacer uso de los recursos que le otorga la ley para impugnar la medida.”.*  Un claro ejemplo sobre la posibilidad de realizar un cambio de horario, lo encontramos en las directrices con carácter extraordinario emitidas por Corte Plena y comunicadas por medio de la Circular N 66-2020 en relación con la situación actual del COVID-19, dentro de las cuales destaca autorizar a las jefaturas para realizar cambios de jornada de trabajo de forma temporal de la siguiente manera:  De 6:00 a.m. a 12:00 md y de 12:00 md a 6:00 p.m.  No obstante, esa medida tiene ciertas particularidades, pero es un ejemplo sobre el cambio de horario que solicita don Carlos.  A la luz de lo expuesto, la normativa vigente faculta para poder realizar los cambios tanto del horario como de la jornada laboral, sin embargo, esta Dirección estima pertinente tener el aval o criterio técnico de la entidad correspondiente, sea el de la Dirección Jurídica, por cuanto, hay otras variables a tomar en consideración, como la aceptación del cambio para todo el personal involucrado, por ejemplo.  **Otras consideraciones**  El Poder Judicial en aras de mejorar cada día el servicio que brinda, ha tratado siempre de implementar nuevas formas de atención a la persona usuaria y ha puesto a su disposición diferentes medios para el logro de sus objetivos.  Actualmente existen tres herramientas fundamentales que están al alcance de toda persona y de fácil uso, que permite al usuario realizar sus consultas o solicitudes desde donde se encuentre sin necesidad de apersonarse al despacho.  **Línea de Información 800-800-3000**  Es una central telefónica donde la persona usuaria puede llamar de forma gratuita y es atendida por servidores de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial:  Ahí se podrá consultar:   * Ubicación y teléfonos de oficinas judiciales. * Horarios de atención. * Información sobre Depósitos Judiciales. * Consultas, sugerencias, quejas.   **Sistema de Gestión en Línea**  Es una plataforma tecnológica denominada “Sistema de Gestión en Línea” la cual permite la tramitación electrónica de los asuntos judiciales.  En el sistema de Gestión en Línea se pueden tramitar los siguientes encontrará los servicios de:  Consulta de expedientes  Envío de casos nuevos o demandas  Envío de escritos  Solicitud de ordenes de apremio  Consulta de impedimentos de salida  Solicitud de hoja de delincuencia electrónica  Obtención de citas para declaraciones de tránsito  Consulta de depósitos judiciales  **Aplicación Móvil del Poder Judicial**  La aplicación móvil del Poder Judicial es una nueva herramienta tecnológica que la institución pone al servicio de las personas usuarias con el fin de facilitar el acceso a los servicios del Poder Judicial.  Dentro de los servicios que ofrece esta aplicación están:  • Consulta de expedientes: Es una opción que permite a las personas usuarias de esta aplicación realizar consultas de información actualizada acerca de los expedientes, directamente desde su dispositivo móvil.  • Consulta de sentenciados en fuga: Es una opción que muestra a las personas condenadas por una causa penal, que se encuentran en fuga.  • Validación de cuentas de correo electrónico: Permite realizar la validación de su cuenta de correo electrónico, para que pueda ser utilizada para recibir notificaciones judiciales.  • Solicitud de hoja de delincuencia: Permite solicitar la hoja de delincuencia a través de su celular.  • Ubicar los diferentes circuitos y oficinas judiciales por medio de uso de mapas y GPS, además de mostrar la información sobre los horarios de atención.  • Consultar convocatoria de jueces y juezas: Permite consultar los concursos activos y los requisitos solicitados.  • Enviar comentarios o sugerencias a la contraloría de servicios.  • Descarga de documentos de resoluciones.  • Descarga de documentos de notificación.  • Descarga de documentos de demanda y escrito.  Actualmente el Poder Judicial posee una serie de herramientas que sirven para que las personas usuarias puedan tener acceso a la información de sus expedientes sin tener que hacerse presente en los despachos judiciales.    **3.10 Situación actual del despacho producto de la problemática acontecida por la pandemia del COVID 19**  Es de conocimiento general que la situación actual que vive el país ha generado una serie de medidas emitidas por la alta gerencia de la institución, tendientes a prevenir el contagio del COVID 19 no solo al personal judicial sino también a toda persona usuaria que visita algún despacho judicial, tratando de maximizar la prestación de los servicios.  Con base en lo anterior, según lo indica doña Liliana Arias Coordinadora Judicial, actualmente el personal que labora en el Juzgado Contravencional de Santa Ana se encuentra laborando en la modalidad de teletrabajo, en donde solo una persona está destacada de forma permanente en el despacho y realiza las labores de atención al público.  El resto del personal técnico realiza trabajo presencial de dos a 3 días por semana, sin embargo, no existe un rol definido de asistencia al despacho, sino que se ponen de acuerdo por medio de un chat para mantener al menos dos personas diarias de forma presencial.  En el caso del personal juzgador, también realizan labores de teletrabajo y de forma presencial.  Expresa doña Liliana, que esta situación en cierta manera ha servido para disminuir el atraso en que se encontraba el despacho por cuanto, el personal técnico que provee cuando se encuentra en teletrabajo dedica mayor tiempo al proveído de expediente al no tener que atender personas usuarias, acompañarlas a sacar copias o bien contestar llamadas telefónicas, variables que indicó don Carlos impedían dedicarse al proveído.  En la siguiente tabla se hace un recuento de los escritos que se encuentran para tramitar y los expedientes asignados según información recopilada del Escritorio Virtual y verificada por la Coordinadora Judicial:  **Tabla 10**  **Escritos y Expedientes pendientes de trámite en el**  **Juzgado Contravencional de Santa Ana**  **Al 17 de julio de 2020**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Nombre | Materia | Demandas nuevas | Expedientes | Escritos tramitándose | | Orlando | Pensiones | 0 | 1269 | 53 | | Marcela | 2 | 1303 | 20 | | Juan Miguel | FC | 0 | 160 | 6 | | VD | 0 | 372 | 14 | | Silvia | Tránsito | 0 | 217 | 0 | | Marylin | 0 | 169 | 3 |   **Fuente**: Datos recopilados del Escritorio Virtual al 17 de Julio 2020  Como puede observarse, a ese momento solamente había dos demandas pendientes y 96 escritos en trámite para todas las materias.  **3.11 Criterio de la Dirección de Planificación**  Con base en la información recopilada y lo descrito anteriormente, en relación con la solicitud planteada por el máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta, esta Dirección considera:  Para poder avalar la solicitud de hacer una división del horario laboral del despacho, debe primeramente determinarse una necesidad para realizar el cambio que se requiere, y en el caso que nos ocupa, el Juez Coordinador expresa que esa necesidad es la de disminuir el retraso judicial producto de diversas situaciones expresadas en el desarrollo del presente informe, sin embargo, hay algunos puntos que no se encuentran claros en la propuesta y se indican a continuación:   * No se indica o se presenta mediante un documento formal la aceptación de las personas que eventualmente podrían realizar funciones en un horario distinto al que habitualmente laboran. * No se vislumbra un plan de trabajo para llevar a cabo lo solicitado en el tiempo expuesto, solamente se indica el plazo para llevar a cabo el cambio de horario. * No se indicaron cuotas de trabajo o metas en el proveído de expedientes, sino que se deja a voluntad de las personas que fueran las elegidas para realizar esa labor. * El personal que le correspondería laborar en horario normal sería únicamente de tres personas (dos técnicos judiciales y la Coordinadora Judicial) las cuales deberían asumir la totalidad de funciones que realiza actualmente todo el equipo de trabajo, por lo que ante una eventual incapacidad, vacaciones o permisos en un lapso menor del permitido para sustitución, podría generar una desatención en el servicio público, igual situación acontecería para el personal que labore en el turno después de las 4:30 pm, limitando o retrasando el proveído de expedientes.   A la luz de lo expuesto, si bien la iniciativa del señor Carlos Andrés es muy loable, siempre buscando el bien tanto para el despacho y el servicio público, al analizar las situaciones expuestas, pareciera que podrían propiciar una situación contraria a la planteada.  En virtud de lo anterior, esta Dirección no avala su implementación por las razones que se indican, no obstante, con base en el análisis realizado en el presente informe se procede a brindar propuestas alternas que pueden coadyuvar con la reducción del circulante del Juzgado.  **3.11.1 Propuestas**  Después de analizar las cargas de trabajo del despacho, realizar la comparación con despachos homólogos, en donde se establece que el Juzgado de Santa Ana es el que tiene la mayor cantidad de asuntos, por lo que esta Dirección considera que puede hacerse una readecuación de las cargas y maximizar el recurso disponible.  Por tal razón y con la finalidad de ofrecer alternativas que puedan atenuar la problemática de atención al público y consultas telefónicas señaladas por don Carlos Andrés en el despacho a su cargo, se presentan algunas propuestas las cuales pueden ser sujeto de valoración por parte del Juez Coordinador para una posible implementación.  En todas las propuestas que se indicarán, se recomienda una redistribución del circulante para el personal técnico, por cuanto las cargas de trabajo están distribuidas de forma desigual, por tanto, se debe homogenizar la carga de trabajo tanto en cantidad como en dificultad de los diversos procesos, en ese sentido se propone realizar los movimientos necesarios de expedientes entre el personal técnico encargado del proveído de expedientes, que permitan que la carga de trabajo sea homogénea, tanto en cantidad como en dificultad de los procesos.  Es importante indicar, que las medidas acá expuestas se enmarcan en lo que comúnmente se llamaría “regularidad”, sin embargo, ante la incertidumbre que genera la situación de la pandemia COVID 19, y el cambio continuo de medidas en la institución, no es posible determinar el tiempo en que esa “regularidad” vuelva a darse, sin embargo, se considera que las medidas que se expondrán beneficiarán al despacho.  Como bien se ha expuesto en el presente informe, la propuesta del señor Carlos Andrés Aguilar es que dos personas técnicas judiciales laboren a partir de las 4:30 p.m. para dedicarse exclusivamente al proveído de expedientes en materia Contravencional, Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, debido a que en ese horario no hay atención de público ni llamadas telefónicas, sin embargo, eso implicaría que solo dos personas se dediquen al proveído de expedientes de tres materias, por lo cual a criterio de esta Dirección, esa misma propuesta se puede implementar sin necesidad de realizar el cambio de horario solicitado, no obstante, se presentan varias propuestas para su consideración:  **PROPUESTAS PARA LA ATENCIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO DEL JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTA ANA**  **Propuesta 1:** Únicamente para el área donde se atienden las materias de Faltas y Contravenciones, Pensión Alimentaria y Violencia Doméstica.  **Manifestación**:   * Asignar una técnica o técnico judicial (Técnico 1) de forma exclusiva a la atención de público, desempeñando labores adicionales que no le demande mayor tiempo de ejecución y los asuntos que tenía asignados, serán distribuidos en los técnicos que realizan el proveído conforme se indicará posteriormente. * Se propone que la persona que se designe para realizar esta labor, lo haga por el plazo de seis meses, después de ese plazo, se rotará el personal y alguno de los que se encontraba tramitando realizará ahora labores de manifestación y al anterior manifestador le corresponderá el proveído de expedientes, sin embargo, quedará a criterio del Juez Coordinador si mantiene en esa función a la persona que se encontraba en atención al público. * Que antes de finalizar cada audiencia, en caso de que todavía haya personas usuarias por ser atendidas, los técnicos 2, 3 y 4 prestarán la colaboración para su atención, en caso de ser necesario, esta colaboración puede establecerse de dos maneras:  1. Por medio de un rol que confeccionará la coordinadora judicial, podría ser por audiencia o bien de forma diaria. 2. Que participen todos sin necesidad de rol, siempre que no se encuentren recibiendo alguna manifestación o presentación de denuncia.   **Atención Telefónica y fotocopias:**   * La atención telefónica estará a cargo de la Coordinadora Judicial con la colaboración de los técnicos judiciales 2, 3 y 4, para tal efecto se establecerá un rol de atención a cargo de la Coordinadora Judicial con el aval del señor Carlos Andrés Aguilar. * Para sacar fotocopias se hará como se ha venido realizando, mediante un rol por audiencia o de forma diaria.   En caso de que la presencia de público para su atención sea alta en cualquier momento de la jornada laboral y con la finalidad de evitar que se prolongue en demasía el período de espera, a criterio de la Coordinadora Judicial, se solicitará a los técnicos judiciales 2, 3 y 4, su colaboración para la atención del público en general.  **Proveído de expedientes:**   * Se recomienda que los técnicos judiciales (2, 3 y 4) tramiten las tres materias y todo lo que tenga que ver con los expedientes a cargo (recepción demanda/denuncia, auto de traslado, comisiones, oficios, giros, apremios, etc.) * Se deberá realizar una distribución equitativa, respetando los expedientes asignados actualmente a cada servidora o servidor, la distribución se realizará una vez que el Consejo Superior apruebe el presente informe. * Se propone para los expedientes nuevos hacer un reparto automático por clase de asunto, sin embargo, siendo que la oficina actualmente está siendo abordada como parte del proyecto de implementación del Código Procesal de Familia y en atención a las recomendaciones de la Contraloría General de la República, se reserva el reparto para realizarlo conforme a el cronograma de trabajo aprobado por Corte para esta tarea.   **Propuesta 2:** Únicamente para el área donde se atienden las materias de Faltas y Contravenciones, Pensión Alimentaria y Violencia Doméstica  Esta propuesta toma en consideración la distribución que indicó don Carlos Andrés con una leve variación, la cual se indica a continuación:  **Proveído de expedientes**  Al igual que la propuesta anterior, tres técnicos tramitarán todas las materias y la distribución tanto de los expedientes asignados actualmente y los procesos nuevos, se realizará conforme se indicó en la propuesta 1, el proveído de expedientes presenta dos escenarios que se indican a continuación:  **Escenario 1 técnicos 3 y 4:** Su función será estrictamente el proveído de expedientes, excluyéndoseles de la atención de personas usuarias, atención telefónica y fotocopias, sin embargo, al no realizar otras labores, deberán cumplir con el parámetro institucional avalado por el Consejo Superior de resolver 15 expedientes diarios.  **Escenario 2 técnicos 3 y 4:** Se turnarán por semana la dedicación exclusiva de tramitación de expedientes (semana 1 le corresponde a Técnico 3, semana 2 al técnico 4), cuando no se encuentren en su semana de proveído, prestarán la colaboración en la atención de llamadas, atención de personas usuarias y sacar fotocopias.  Al técnico 2 también se le asignarán expedientes, sin embargo, será una cantidad menor por cuanto deberá prestar colaboración en la atención de personas usuarias, atención telefónica y fotocopias.  **Manifestación**:   * Se asignará una persona (Técnico 1) de forma exclusiva a la atención de público, desempeñando labores adicionales que no le demande mayor tiempo de ejecución, los asuntos que tenía asignados serán distribuidos entre los técnicos que realizan el proveído conforme se indicó en la propuesta 1. * Su permanencia en el puesto será por seis meses, a criterio del Juez Coordinador del despacho, si evalúa realizar el cambio o mantenerlo en ese puesto. * En el caso del técnico 2, se le asignará una cantidad menor de expedientes por cuanto será la persona designada para colaborar en la manifestación cuando la situación lo amerite, en la atención de personas usuarias, igualmente deberá estar atento antes de finalizar cada audiencia a la atención de personas usuarias en caso de ser necesario, asimismo, deberá colaborar al momento que se requieran sacar fotocopias y con la atención telefónica, la Coordinadora Judicial les colaborará en la atención de llamadas telefónicas. * En caso de inclinarse por el escenario 2 de esta propuesta, cuando los Técnicos 3 y 4 no se encuentren en semana de proveído, deberán solo en caso estrictamente necesario, prestar colaboración en la atención de público y atención telefónica, solo cuando el técnico 1 y 2 se encuentren ocupados.   **Atención Telefónica y fotocopias:**   * La atención telefónica estará a cargo de la Coordinadora Judicial con la colaboración de los técnicos judiciales 2, 3 y 4, para tal efecto se establecerá un rol de atención a cargo de la Coordinadora Judicial con el aval del señor Carlos Andrés Aguilar. * Para sacar fotocopias se hará como se ha venido realizando, mediante un rol por audiencia o de forma diaria.   **Propuesta 3:** Incluye a todo el personal judicial del despacho, incluyendo los que tramitan la materia de Tránsito  Como se ha indicado en el presente informe, la materia de Tránsito si bien pertenece al Juzgado, es atendida en un espacio físico diferente de donde se atienden las demás materias y tiene asignada una persona juzgadora exclusiva, es decir, no tramita ninguna de las otras tres materias (Faltas y Contravenciones, Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica), no obstante, se considera para dicha propuesta, ya que al igual que otros homólogos pueden asumir la tramitación de otras materias.  **Proveído de expedientes**  La distribución de los expedientes, tanto nuevos como los ya asignados, será conforme se indicó en la propuesta 1 y su tramitación deberá realizarse desde su inicio hasta su fenecimiento cuando corresponda.  Bajo este escenario, tomando en consideración la solicitud de don Carlos Andrés, se plantea la siguiente metodología de trabajo:  **Semana 1**: Técnico 3 y 4 se dedicarán al proveído de expedientes de forma exclusiva, se les excluye la atención de público, atención telefónica y fotocopias.  **Semana 2**: Le corresponderá la misma metodología a los Técnicos 5 y 6 y así sucesivamente, de semana por medio su labor será estrictamente el proveído de expedientes.  Los técnicos que no se encuentren en su semana de proveído, podrán colaborar en la atención de público y atención telefónica mediante un rol previamente establecido por la Coordinadora Judicial y avalado por el Juez Coordinador, siempre y cuando los técnicos 1 y 2 se encuentren ocupados y se requiera de dicha colaboración.  La atención en la manifestación estará a cargo del Técnico 1, con la ayuda del Técnico 2 cuando así se requiera.  Al técnico 2 se le asignarán menor cantidad de expedientes para que pueda colaborar en la atención del público, llamadas telefónicas y fotocopias cuando así se requiera.  En caso de que se esté subutilizando la plaza de técnico 2, se le podrán asignar otras labores, las cuales quedan a criterio del Coordinador Judicial y el Juez Coordinador.  Un aspecto a considerar en caso de acoger esta propuesta, es la distribución física del personal al existir dos espacios para la atención de personas usuarias, que podría ocasionar algún tipo de inconformidad al no saber en qué espacio puede ser atendido, por lo que para prevenir esta situación se propone:   1. Unificar nuevamente la atención de personas usuarias en una sola área de atención, tal como se realizaba anteriormente.   En caso de escoger esta opción, ese espacio puede ser utilizado por el personal técnico que se encuentre dedicado al proveído de forma exclusiva, disminuyendo algún tipo de distractor, asimismo, ese espacio puede ser utilizado en la toma de denuncias en Violencia Doméstica al ser un área con mayor privacidad.   1. Dejar el área de atención en los dos espacios actuales.   Bajo este escenario se debe establecer claramente a la persona usuaria cuál será su área de atención y evitar molestias al estar esperando en el lugar que no le corresponde.  **Cargo de Jueza de Tránsito**  Se propone que la jueza encargada de la materia de Tránsito se integre en la tramitación de las otras materias, con la finalidad de lograr una distribución equitativa de las cargas de trabajo.  En caso de acogerse esta propuesta la distribución de las cargas de trabajo se realizará de forma equitativa, las cuales se definirán conforme a la distribución de expedientes que se indicó en la propuesta N 1, considerando el abordaje del proyecto de implementación del Código Procesal de Familia y tomando en consideración las recomendaciones de la Contraloría General de la República.  **3.11.2 Acciones paralelas tendientes a disminuir en el corto plazo, la atención de consultas telefónicas y de personas usuarias, aplicables a cualquier escenario.**  Las llamadas telefónicas y la atención de personas usuarias son dos factores mencionados por el Máster Carlos Andrés que inciden en el atraso en el proveído de expedientes.  El Poder Judicial ha implementado diversas medidas para facilitar el acceso a la información de las personas usuarias mediante el uso de herramientas tecnológicas, en ese sentido se considera necesario maximizar el uso de esos recursos, algunas medidas para el logro de ese objetico se indican a continuación.   * **Campaña de información:** Realizar por medio de la Contraloría de Servicios una campaña de promoción en el uso de las herramientas tecnológicas tanto del Sistema de Gestión en Línea, la Aplicación Móvil del Poder Judicial y la misma Línea de Información Gratuita 800-800-3000 con la finalidad de que las personas usuarias puedan hacer un mayor uso de estas y disminuir la cantidad de llamadas y apersonamientos al despacho cuando soliciten información que pueda realizarse por esos medios.   La campaña se realizará in situ para todas aquellas personas que se apersonen al despacho, se establecerá un tiempo en donde colaboradores de la Contraloría abordarán al usuario para explicar el uso de esas herramientas, no obstante, debido a la situación actual por el COVID 19, dicha campaña se realizará una vez que se normalice.   * **Apoyo Supernumerario:** Solicitar al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, la posibilidad de dotar de un recurso Técnico Supernumerario por un plazo no menor a seis meses, para prestar colaboración en la actualización de las tarjetas electrónicas donde se llevan los controles de los dineros que ingresan y salen del despacho, esta medida es de suma importancia, ya que al estar actualizada esa información, la confección de las órdenes de apremio sería más ágil, disminuyendo los tiempos de espera para la persona usuaria. La solicitud se realiza ante la necesidad de actualizar alrededor de 13 mil boletas. Con base en información recopilada 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, algunos tienen entre 5 y 15 registros pendientes. A efecto de tener una referencia, se tomará como un promedio de registros pendientes por actualizar en cada expediente, una cifra de 10 registros. Con base en lo anterior, se tienen un aproximado de 1.300 pendientes de actualizar. * **Instalar un sistema de Autogestión**: Consiste en colocar una computadora o Tablet en el área de manifestación o en las afueras del despacho para que la persona usuaria que se apersone al juzgado, si lo que desea solamente es consultar sobre depósitos, saber el número de expediente, solicitar una orden de apremio o la autorización de un giro pueda consultarlo sin necesidad de hacer fila y esperar por tiempos prolongados, es como una especie de contención antes de ser atendido por un servidor judicial, tiempo que puede utilizarse en otras labores.     **Ley 9747 “Código Procesal de Familia Otras consideraciones:**  Mediante acuerdo del Consejo Superior en sesión Extraordinaria 45-20 (Presupuesto 2020), celebrada el 8 de mayo del 2020, artículo XIX y Sesión Extraordinaria 48-20 del 14 de mayo de 2020, artículo XIII y por Corte Plena en sesión 34-2020 del dos de junio del 2020, se aprueba el oficio 656-PLA-RH-MI- 2020 sobre el “Impacto organizacional y presupuestario en el Poder Judicial a partir de la promulgación del Código Procesal de Familia”.  Estos acuerdos aprueban las acciones que hay que realizar para prepararse con la entrada en vigencia de la Ley 9747 “Código Procesal de Familia”[[7]](#footnote-7), y las recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República, relacionadas con el informe número DFOE-PG-0098 (2683)-2020, y DFOE-PG-IF-00002-2020 denominado “Informe de Auditoría Operativa sobre la gestión del Poder Judicial en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia de los juzgados de Familia y de Pensiones alimentarias”. [[8]](#footnote-8)  Para cumplir con ambos compromisos, se dio inicio a analizar un total de 106 oficinas que tramitan la materia de Familia y Pensiones Alimentarias del país, a partir del 22 de junio de 2020 y hasta finalizar el año. El respectivo análisis comprende un abordaje que se realizará de manera paulatina, atendiendo las siguientes tareas:  a. Inventarios (Determinación de nuevas variables estadísticas a monitorear).  b. Implementación de la nueva fórmula estadística (Estandarización a partir de lo ya aprobado).    c. Implementación del reparto automático.  d. Análisis de la distribución del circulante y propuesta de ajuste de equiparación del circulante de ser necesario.  e. Implementación del Modelo de Sostenibilidad (Indicadores, Equipo de Mejora, Planes Remediales y Minutas).  f. Envío de formato a utilizar a nivel nacional del libro de pase de fallo versión Excel y capacitación sobre su uso. Archivo que deben utilizar junto con el pase a fallo del Escritorio Virtual.  Por lo expuesto, el Juzgado en análisis, también será atendido por esta Dirección y se estará a la espera de los resultados que se obtengan con el abordaje a realizar por los Subprocesos de esta Dirección.  **3.12 Informe puesto en consulta**  Mediante oficio 1402-PLA-OI-2020 del 08 de setiembre de 2020, el presente informe se puso en conocimiento del Máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta en calidad de Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Santa Ana, la Máster Julia Varela Araya, Magistrada Coordinadora de la Comisión de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia, a la servidora Cinthya García Orias, Secretaria Ejecutiva del Despacho de la Magistrada Julia Varela Araya, al licenciado Cristian Alberto Martínez Hernández, Juez Gestor de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia, al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, a la Contraloría de Servicios, a la Dirección de Tecnología de Información y al Departamento de Artes Gráficas, del cual solo se recibieron observaciones de la Dirección de Tecnología de la Información mediante oficio 1806-DTI-2020 del 15 de setiembre anterior, el cual se incorporó en el apartado de anexos (2).  A continuación, se presentan las observaciones remitidas en el oficio supra indicado:   |  |  | | --- | --- | | **Observaciones realizadas por la Dirección de Tecnología de Información** | **Criterio de la Dirección de Planificación** | | **Recomendación 5.5.1**: Sobre la implementación de un código de barras o código QR en los nuevos expedientes de Pensión Alimentaria, cuya información pueda verse en una aplicación celular únicamente para la parte actora, sustituyendo la clave y usuario de Gestión en Línea, se indica que el requerimiento se puede valorar al finalizar el último trimestre del 2021. Realizada la valoración podrían indicar la factibilidad y los tiempos necesarios a invertir en su desarrollo. | Después de analizar las observaciones planteadas por la Máster Vivian Rímola Soto y aprobadas por la Máster Kattia Morales Navarro, ambas de la Dirección de Tecnología de Información, al informe 1402-PLA-OI-2020, esta Dirección estima que las mismas no modifican el fondo del estudio ni las recomendaciones vertidas, por lo cual se toma nota de lo indicado y de los plazos establecidos para dar curso a las recomendaciones planteadas, sin embargo, considera esta Dirección que la implementación de la recomendación 5.5.1, devendría en un mejoramiento sustancial en el acceso de la información por parte de las personas usuarias y mayor tiempo del personal judicial para atender otras labores, por lo cual, dentro de las posibilidades de la Dirección de Tecnología de Información, se solicita puedan atenderla de manera prioritaria.  Asimismo, de conformidad con la observación realizada para la recomendación 5.5.3 se estima conveniente incorporar una adicional para el Juzgado Contravencional de Santa Ana, con la finalidad de que realicen una revisión de los expedientes activos en Pensiones Alimentarias susceptibles a incluirse dentro de los asuntos del SDJ que se giran de forma automática (actualmente existen 125 expedientes activos cuyo indicador de pago automático está en **no**, según datos suministrados por la Dirección de Tecnología de Información). | | **Recomendación 5.5.2:** Respecto a la capacitación al personal del despacho sobre el funcionamiento de la Aplicación Móvil, se indicó que se coordinará la capacitación para la oficina, de acuerdo con las posibilidades debido a las cargas de trabajo actuales, por lo que estiman que podría ser a mediados de octubre del presente año. | | **Recomendación 5.5.3:** En lo que se refiere a la notificación vía mensaje de texto al celular de la parte actora cuando el obligado alimentario realice el depósito judicial correspondiente, mediante un enlace entre el sistema utilizado por la entidad bancaria y la aplicación móvil, se menciona que en este momento no es posible implementar la mejora solicitada puesto que no se cuenta con los recursos para hacerlo, ya que se encuentran con el proyecto de mejoras del SDJ que cuenta con un cronograma de trabajo que finaliza en febrero del 2022, posterior a esta fecha se podría realizar el análisis para ver la factibilidad y su posible desarrollo. Asimismo, indican que en los últimos 3 meses en este despacho, el 16% de las autorizaciones de pago (83.3), en promedio, se hacen manualmente y hay 125 expedientes activos cuyo indicador de pago automático está en no, lo que implica que cada vez que ingresa un depósito a estos expedientes el despacho tendrá que crear la correspondiente autorización de pago y si no lo hace oportunamente, muy probablemente la persona beneficiaria llamará o se presentará al despacho a consultar. De ahí la importancia de que se haga una revisión de la razón por la que esos expedientes están en esta condición. | | **Recomendación 5.5.4:** Sobre mejora en la aplicación móvil para poder solicitar la autorización de depósitos en los casos que proceda, una vez que se reciba la notificación del depósito, ya que actualmente solo se puede consultar y disminuir la cantidad de llamadas al despacho, utilizando las plataformas tecnológicas existentes, señalan que el requerimiento se puede valorar en el tercer trimestre del 2021. Realizada la valoración se podría indicar la factibilidad y los tiempos necesarios a invertir en su desarrollo. | | **Recomendación 5.5.5:** Sistema de Autogestión: Sobre el uso de una computadora o Tablet que se colocará en el área de manifestación o afuera del despacho para que se pueda acceder únicamente al sistema de Gestión en Línea en el caso de las personas usuarias que se apersonen al despacho y que desean solamente consultar sobre depósitos, saber el número de expediente, solicitar una orden de apremio o la autorización de un giro, siendo esta como una especie de contención antes de ser atendido por un servidor judicial, señaló que se realizará el estudio de viabilidad para presupuestar la compra de la Tablet o computadora solicitada para el año 2021. |   Esta Dirección velará por la atención del cumplimiento de los compromisos indicados por la Dirección de Tecnología de Información antes mencionados. |
| **IV. Elementos Conclusivos** | * 1. El Master Carlos Andrés Aguilar Arrieta Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Santa Ana remitió un correo electrónico de fecha 23 de octubre de 2019 al Consejo Superior en donde detalla la situación del juzgado y solicita se apruebe una división de la jornada laboral con la finalidad de disminuir el retraso en la tramitación de asuntos judiciales producto de las altas cargas de trabajo debido a factores como la atención de público, la gran cantidad de llamadas telefónicas y el no contar con una persona que se dedique exclusivamente a la atención del público.   2. La Secretaría General de la Corte, en oficio 12238-2019 del 21 de noviembre de 2019, solicitó a la Dirección de Planificación un estudio técnico referente a las manifestaciones realizadas por el Máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta.   3. Actualmente el Juzgado Contravencional de Santa Ana presenta una particularidad en cuanto a la atención de la materia de Tránsito por cuanto la misma se encuentra ubicada en un lugar físico diferente del área de manifestación del despacho, situación que se realizó para descongestionar el área de atención al público con lo cual ahora se cuentan con dos áreas, una para la materia de Tránsito y otra para la materia de Contravenciones, Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica.   4. El Máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta indicó que la medida solicitada de variar el horario laboral, es únicamente para el área de atención de las materias Faltas y Contravenciones, Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica   5. Al analizar las cargas de trabajo variable de asuntos entrados de las materias que tramita el despacho, se determinó que el comportamiento general en los últimos tres años ha sido de un aumento en todas las materias, siendo la de tránsito la que aporta más del 50% de los casos entrados.   6. Al comparar las cargas de trabajo del Juzgado Contravencional de Santa Ana con otros despachos contravencionales que tramitan las mismas materias y con una estructura de personal similar, se determinó que su carga de trabajo es superior a los despachos analizados.   7. El Juzgado Contravencional de Santa Ana recibe en promedio 561 llamadas mensuales, y alrededor de 27 llamadas diarias.   8. Se han presentado en un período de dos años y medio, 29 inconformidades ante las Contraloría de Servicios, de los cuales, solamente en 9 de ellas se determinó una afectación en el servicio brindado por el juzgado.   9. El análisis de cargas de trabajo según la distribución de los expedientes en el Juzgado Contravencional de Santa Ana, demostraron que hay una desigualdad en el proveído de expedientes, por lo que se recomienda una redistribución de las mismas.   10. Actualmente, el Juzgado de Santa Ana está laborando bajo la modalidad de teletrabajo y de manera presencial, producto de las directrices emitidas por Corte Plena y Consejo Superior a raíz de la situación de la pandemia COVID-19, en donde hay una persona asistiendo todos los días y está dedicado a la atención de público y el resto de personal asiste de dos a tres veces por semana, manteniendo al menos dos personas en el despacho.   11. En relación con la solicitud del máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta, la normativa actual en materia de jornada laboral y horario de trabajo permite la viabilidad de hacer los cambios necesarios para el mejoramiento de las actividades del lugar de trabajo, sin embargo, esta Dirección no recomienda su implementación, pero si realiza propuestas alternas de solución que coadyuven con la disminución del circulante que maneja el Despacho.   12. La Dirección de Planificación realizará un abordaje en este Juzgado por parte del Subproceso de Evaluación, al ser una de las oficinas que tramitan la materia de Familia y Pensiones Alimentarias del país, por lo que se estará a la espera de los resultados del abordaje.   13. Se incorporan las observaciones realizadas por la Dirección de Tecnología de Información mediante oficio 1803-DTI-2020 del 15 de setiembre del 2020, el cual no modifica el fondo del presente estudio, pero si motiva la incorporación de una recomendación adicional para el Juzgado Contravencional de Santa Ana y el Subproceso de Evaluación de la Dirección de Planificación. |
| **V. Recomendaciones** | En virtud de la información consignada en los puntos precedentes, se formulan las siguientes recomendaciones:  ***Al Consejo Superior***  **5.1** No se recomienda la propuesta realizada por el Máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta, Juez Coordinador del Juzgado Contravencional de Santa Ana para que se le permita hacer una división del horario laboral del personal a cargo, ya que se considera que la labor requiere de una propuesta de reorganización a lo interno del despacho, dentro de la jornada ordinaria de trabajo. Por tal razón, se realizan las siguientes propuestas; no obstante, de mantenerse el interés de implementar un fraccionamiento de la jornada laboral del despacho, se estima necesario sugerir que la Dirección Jurídica emita criterio técnico sobre lo que corresponda y se realicen las consultas pertinentes al personal de ese despacho, conforme lo establece la normativa, y cumplir el debido proceso:  **PROPUESTAS PARA LA ATENCIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO DEL JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTA ANA**  **Propuesta 1:** Únicamente para el área donde se atienden las materias de Faltas y Contravenciones, Pensión Alimentaria y Violencia Doméstica.  **Manifestación**:   * Asignar una técnica o técnico judicial (Técnico 1) de forma exclusiva a la atención de público, desempeñando labores adicionales que no le demande mayor tiempo de ejecución y los asuntos que tenía asignados, serán distribuidos en los técnicos que realizan el proveído conforme se indicará posteriormente. * Se propone que la persona que se designe para realizar esta labor, lo haga por el plazo de seis meses, después de ese plazo, se rotará el personal y alguno de los que se encontraba tramitando realizará ahora labores de manifestación y al anterior manifestador le corresponderá el proveído de expedientes, sin embargo, quedará a criterio del Juez Coordinador si mantiene en esa función a la persona que se encontraba en atención al público. * Que antes de finalizar cada audiencia, en caso de que haya todavía personas usuarias por ser atendidas los técnicos 2, 3 y 4 prestarán la colaboración para su atención, en caso de ser necesario, esta colaboración puede establecerse de dos maneras:  1. Por medio de un rol que confeccionará la coordinadora judicial, podría ser por audiencia o bien de forma diaria. 2. Que participen todos sin necesidad de rol, siempre que no se encuentren recibiendo alguna manifestación o presentación de denuncia.   **Atención telefónica y fotocopias:**   * La atención telefónica estará a cargo de la Coordinadora Judicial con la colaboración de los técnicos judiciales 2, 3 y 4, para tal efecto se establecerá un rol de atención a cargo de la Coordinadora Judicial con el aval del señor Carlos Andrés Aguilar. * Para sacar fotocopias se hará como se ha venido realizando, mediante un rol por audiencia o de forma diaria.   En caso de que la presencia de público para su atención sea alta en cualquier momento de la jornada laboral y con la finalidad de evitar que se prolongue en demasía el período de espera, a criterio de la Coordinadora Judicial, se solicitará a los técnicos judiciales 2, 3 y 4, su colaboración para la atención del público en general.  **Proveído de expedientes:**   * Se recomienda que los técnicos judiciales (2, 3 y 4) tramiten las tres materias y todo lo que tenga que ver con los expedientes a cargo (recepción demanda/denuncia, auto de traslado, comisiones, oficios, giros, apremios, etc.). * Se deberá realizar una distribución equitativa, respetando los expedientes asignados actualmente a cada servidora o servidora, distribución se realizará una vez que el Consejo Superior apruebe el presente informe. * Se propone para los expedientes nuevos hacer un reparto automático por clase de asunto, sin embargo, siendo que la oficina actualmente está siendo abordada como parte del proyecto de implementación del Código Procesal de Familia y en atención a las recomendaciones de la Contraloría General de la República, se reserva el reparto para realizarlo conforme a el cronograma de trabajo aprobado por Corte para esta tarea.   **Propuesta 2:** Únicamente para el área donde se atienden las materias de Faltas y Contravenciones, Pensión Alimentaria y Violencia Doméstica  Esta propuesta toma en consideración la distribución que indicó don Carlos Andrés con una leve variación, la cual se indica a continuación:  **Proveído de expedientes**  Al igual que la propuesta anterior, tres técnicos tramitarán todas las materias y la distribución tanto de los expedientes asignados actualmente y los procesos nuevos, se realizará conforme se indicó en la propuesta 1, el proveído de expedientes presenta dos escenarios que se indican a continuación:  **Escenario 1 técnicos 3 y 4:** Su función será estrictamente el proveído de expedientes, excluyéndoseles de la atención de personas usuarias, atención telefónica y fotocopias, sin embargo, al no realizar otras labores, deberán cumplir con el parámetro institucional avalado por el Consejo Superior de resolver 15 expedientes diarios.  **Escenario 2 técnicos 3 y 4:** Se turnarán por semana la dedicación exclusiva de tramitación de expedientes (semana 1 le corresponde a Técnico 3, semana 2 al técnico 4).  **Manifestación**:   * Se asignará una persona (Técnico 1) de forma exclusiva a la atención de público, desempeñando labores adicionales que no le demande mayor tiempo de ejecución, los asuntos que tenía asignados, serán distribuidos en los técnicos que realizan el proveído conforme se indicó en la propuesta 1. * Su permanencia en el puesto será por seis meses, a criterio del Juez Coordinador del despacho, si evalúa realizar el cambio o mantenerlo en ese puesto. * En el caso del técnico 2, se le asignará una cantidad menor de expedientes por cuanto será la persona designada para colaborar en la manifestación cuando la situación lo amerite, en la atención de personas usuarias, igualmente deberá estar atento antes de finalizar cada audiencia a la atención de personas usuarias en caso de ser necesario, asimismo, deberá colaborar al momento que se requieran sacar fotocopias y con la atención telefónica, la Coordinadora Judicial les colaborará en la atención de llamadas telefónicas. * En caso de inclinarse por el escenario 2 de esta propuesta, cuando los Técnicos 3 y 4 no se encuentren en semana de proveído, deberán solo en caso estrictamente necesario, prestar colaboración en la atención de público y atención telefónica, solo cuando el técnico 1 y 2 se encuentren ocupados.   **Propuesta 3:** Incluye a todo el personal judicial del despacho, incluyendo los que tramitan la materia de Tránsito (***opción recomendada por esta Dirección***).  Como se ha indicado en el presente informe, la materia de Tránsito si bien pertenece al Juzgado, es atendida en un espacio físico diferente de donde se atienden las demás materias y tiene asignada una persona juzgadora exclusiva, es decir, no tramita ninguna de las otras tres materias (Faltas y Contravenciones, Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica), no obstante, se considera para dicha propuesta, ya que al igual que otros homólogos pueden asumir la tramitación de otras materias.  **Proveído de expedientes**  La distribución de los expedientes tanto nuevos como los ya asignados, será conforme se indicó en la propuesta 1.  Bajo este escenario, tomando en consideración la solicitud de don Carlos Andrés, se plantea la siguiente metodología de trabajo:  **Semana 1**: Técnico 3 y 4 se dedicarán al proveído de expedientes de forma exclusiva, se les excluye la atención de público, atención telefónica y fotocopias.  **Semana 2**: Le corresponderá la misma metodología a los Técnicos 5 y 6 y así sucesivamente, de semana por medio su labor será estrictamente el proveído de expedientes.  Los técnicos que no se encuentren en su semana de proveído, podrán colaborar en la atención de público y atención telefónica mediante un rol previamente establecido por la Coordinadora Judicial y avalado por el Juez Coordinador, siempre y cuando los técnicos 1 y 2 se encuentren ocupados y se requiera de dicha colaboración.  La atención en la manifestación estará a cargo del Técnico 1, con la ayuda del Técnico 2 cuando así se requiera.  Al técnico 2 se le asignarán menor cantidad de expedientes para que pueda colaborar en la atención del público, llamadas telefónicas y fotocopias cuando así se requiera.  En caso de que se esté subutilizando la plaza de técnico 2, se le podrán asignar otras labores, las cuales quedan a criterio del Coordinador Judicial y el Juez Coordinador.  Un aspecto a considerar en caso de acoger esta propuesta es la distribución física del personal al existir dos espacios para la atención de personas usuarias, que podría ocasionar algún tipo de inconformidad al no saber en cual espacio puede ser atendido, por lo que para prevenir esta situación se propone:   1. Unificar nuevamente la atención de personas usuarias en una sola área de atención, tal como se realizaba anteriormente.   En caso de escoger esta opción, ese espacio puede ser utilizado por el personal técnico que se encuentre dedicado al proveído de forma exclusiva, disminuyendo algún tipo de distractor, así como puede servir también para la toma de denuncias en Violencia Doméstica al ser un área con mayor privacidad.   1. Dejar el área de atención en los dos espacios actuales.   Bajo este escenario se debe establecer claramente a la persona usuaria cuál será su área de atención y evitar molestias al estar esperando en el lugar que no le corresponde.  **Cargo de Jueza de Tránsito**  Se propone que la jueza encargada de la materia de Tránsito se integre en la tramitación de las otras materias, con la finalidad de lograr una distribución equitativa de las cargas de trabajo.  En caso de acogerse esta propuesta la distribución de las cargas de trabajo se definirá conforme se indicó en la propuesta 1, considerando el abordaje del proyecto de implementación del Código Procesal de Familia y tomando en consideración las recomendaciones de la Contraloría General de la República.  ***Al Juzgado Contravencional de Santa Ana***  **5.2**. Valorar alguna de las tres propuestas planteadas para una posible implementación que sustituya el cambio de horario solicitado por don Carlos Andrés, debidamente explicado en el apartado 3.11.1 del presente informe y detallado en la recomendación 1.  **5.3.** Realizar una revisión de los expedientes activos en Pensiones Alimentarias susceptibles a incluirse dentro de los asuntos del SDJ que se giran de forma automática (actualmente existen 125 expedientes activos cuyo indicador de pago automático está en **no**, según datos suministrados por la Dirección de Tecnología de Información).  ***A la Contraloría de Servicios***  **5.4.** Solicitar a la Contraloría de Servicios la colaboración para realizar una campaña de promoción en el uso de las herramientas tecnológicas tanto del Sistema de Gestión en Línea, la Aplicación Móvil del Poder Judicial y la misma Línea de Información Gratuita 800-800-3000 con la finalidad de que las personas usuarias puedan hacer un mayor uso de las mismas y disminuir la cantidad de llamadas y apersonamientos al despacho cuando soliciten información que pueda realizarse por esos medios.  La campaña aquí recomendada se realizará una vez que se normalice la situación que atraviesa el país producto de la pandemia COVID-19.  ***Al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional***  **5.5.** Dotar de acuerdo con sus posibilidades de un recurso Técnico Supernumerario para prestar colaboración en la actualización de las tarjetas electrónicas donde se llevan los controles de los dineros que ingresan y salen del despacho y sirven para la confección de las órdenes de apremio de la materia de Pensiones Alimentarias por un plazo no menor a seis meses; lo anterior debido al retraso en la actualización de trece mil boletas aproximadamente, según el siguiente plan de trabajo de cuotas a realizar.   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Cantidad de tarjetas pendientes de actualizar | Duración por  cada una aproximadamente | Cantidad por realizar | | | | 13.000 | 15 minutos | 4 por hora | 30 por día | 630 por mes |     Con base en lo anterior, al dedicarse un solo recurso para este efecto, en el plazo de un año se estaría actualizando el 54% de las tarjetas electrónicas, sin tener en consideración las que vayan ingresando, de ahí la importancia de dotar de este recurso al despacho.  ***Dirección de Tecnología de la Información***  **5.6.** Se valore la propuesta de mejora a la Aplicación Móvil del Poder Judicial o bien la creación de una nueva, mediante una mesa de diálogo que involucre a la Comisión de Familia, Contraloría de Servicios y la Dirección de Tecnología de Información; la cual se detalla a continuación:  Actualmente las personas usuarias que deseen hacer uso por primera vez de la aplicación deben solicitar la clave y usuario, para lo cual deben desplazarse a algún despacho judicial que la proporcione y si desean revisar su expediente deben indicar el número del mismo, en caso de no tenerlo, pueden ingresar al Sistema de Gestión en Línea y buscarlo de conformidad con las diferentes formas que existen, por cédula o por nombre, sin embargo a pesar de estas opciones, el usuario por lo general opta por llamar o visitar el despacho.  Lo que se pretende es simplificar los pasos y hacerlo más sencillo para la persona usuaria.  La recomendación va dirigida a suprimir todos esos pasos, de manera que cuando una persona vaya a interponer una demanda por pensión, ese nuevo expediente tenga un código de lectura (de barras o QR) y que pueda escanearse en la Aplicación Móvil y una vez realizado ese paso, la aplicación le muestre toda la información del expediente en el teléfono celular del interesado, sin necesidad de solicitar clave y usuario. Asimismo, este cambio se podría implementar de forma paulatina con todas las personas usuarias que tengan algún proceso de Pensión Alimentaria en trámite.  **5.7.** La Dirección de Tecnología de la Información realice una capacitación al personal del despacho sobre el funcionamiento de la Aplicación Móvil, para que en el momento que una persona usuaria lo requiera, el servidor judicial se encuentre en la capacidad de colaborar, fomentando el uso de la misma.  **5.8.** Otro elemento que podría mejorarse es en relación con los depósitos judiciales, de manera que cuando el obligado realice el depósito bancario correspondiente, se emita una notificación vía mensaje de texto indicándole al beneficiario que se ha realizado el depósito, por lo cual debe haber un enlace entre el sistema utilizado por el banco y la aplicación. En la actualidad, si el obligado alimentario realiza el depósito el día de hoy, al juzgado se le reflejará hasta el día siguiente de realizado el depósito, por lo cual es importante que esta notificación se realice el mismo día que se vea reflejado en el juzgado.  **5.9.** Otra de las mejores propuestas es que dentro de la misma aplicación se encuentre la opción de solicitar la autorización de depósitos en los casos que proceda, una vez que se reciba la notificación del depósito, ya que actualmente solo se puede consultar. Lo que se pretende es disminuir la cantidad de llamadas al despacho, utilizando las plataformas tecnológicas existentes.  **5.10.** Instalar un sistema de autogestión: Facilitar una computadora o Tablet que se colocará en el área de manifestación o afuera del despacho para que se pueda acceder únicamente al sistema de Gestión en Línea en el caso de las personas usuarias que se apersonen al despacho y que desean solamente consultar sobre depósitos, saber el número de expediente, solicitar una orden de apremio o la autorización de un giro, siendo esta como una especie de contención antes de ser atendido por un servidor judicial, tiempo que puede utilizarse en otras labores.  Para facilitar el acceso se colocaría un afiche que indique de forma clara y entendible, sin mucho tecnicismo, los pasos a realizar para obtener la información que la persona usuaria requiere.  ***Al Departamento de Artes Gráficas***  **5.11.** Elaborar los afiches y panfletos donde se explique paso a paso el ingreso al Sistema de Gestión en línea, los cuales se colocarán junto a la herramienta que se disponga para esos efectos.  ***Subproceso de Evaluación***  **5.12.** Seis meses después de que se implemente el plan de trabajo propuesto, realizar una valoración de los resultados en el despacho, para determinar los beneficios de la propuesta, tomando en consideración la posible entrada en vigencia de la Ley 9747 Código Procesal de Familia, y las recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República.  **5.13.** Dar seguimiento a las mejoras informáticas que realizará la Dirección de Tecnología de Información según los plazos establecidos en el oficio 1806-DTI-2020, que se detallan en el anexo 2 del presente informe (1803-DTI-2020). |
| **Realizado por:** | Anthony Sibaja Hernández Profesional 2 del Subproceso de Organización Institucional. |
| **Aprobado por:** | Licda. Ginethe Retana Ureña, Jefa del Subproceso de Organización Institucional. |
| **Visto bueno:** | Ing. Dixon Li Morales, Jefe a.i. del Proceso de Ejecución de Operaciones de la Dirección de Planificación. |
| **ANEXOS** |  |

1. Información brindada por Geannina Umaña Viales, Coordinadora Judicial del Centro de Apoyo a la Función Jurisdiccional mediante correo electrónico de fecha 26 de marzo de 2020. [↑](#footnote-ref-1)
2. Manual de Estados y Fases Materia Pensiones Alimentarias, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Área Informática de Gestión. [↑](#footnote-ref-2)
3. Máster Carlos Andrés Aguilar Arrieta, Juez Coordinador, Juan Miguel Solano, Marcela Gómez Mena, Orlando Salas Ruiz, Silvia Centeno Aguilar personal técnico judicial. [↑](#footnote-ref-3)
4. **Antonio Martín Valverde, Modificación de la jornada y el horario de trabajo, en Estudios sobre la jornada de trabajo, Madrid, Asociación de Cajas de Ahorros para Relaciones Laborales, 1991, p.685, Resolución de la Sala Segunda 2008-000924 de las nueve horas treinta minutos del nueve de octubre del año dos mil ocho** [↑](#footnote-ref-4)
5. **Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Fuente:** <http://www.mtss.go.cr/temas-laborales/> [↑](#footnote-ref-5)
6. **Sala Segunda, Voto 300 de las diez horas cincuenta minutos del veintinueve de setiembre de 1999.** [↑](#footnote-ref-6)
7. Publicado en el alcance 19 de la Gaceta número 28 del 12 de febrero del 2020. [↑](#footnote-ref-7)
8. Aprobado por acuerdo del Consejo Superior en sesión 19-2020 celebrada el 10 de marzo del 2020, artículo LI . [↑](#footnote-ref-8)