





Dirección de Planificación

Proceso de Ejecución de las Operaciones

Subproceso de Organización Institucional

Estudio de Requerimiento Humano

Anteproyecto de Presupuesto 2020

(Estudio relacionado con la necesidad de recurso humano en la Oficina de Recepción de Documentos de Puntarenas)

Mayo de 2019

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección de Planificación** | | **Fecha:** | *08 de mayo de 2019* |
| **Oficina remitente:** | Subproceso de Organización Institucional | **# Informe:** | 645-PLA-RH-OI-2019 |
| **Temática:** | Estudio relacionado a la necesidad de recurso humano en la Oficina de Recepción de Documentos de Puntarenas | | |
| **Para:** | Secretaría General de la Corte | | |
| **Copia(s):** |  | | |
| **Oficios y Referencias:** | Referencias internas: 1008-2016/1427-2016/1820-2016/ **558-2017**/ 659-2017/ 1127-2017/960-2018/ 1679-2018.  Oficios de la Secretaría de la Corte 10475-16/13285-16/3598-17/3877-17 /7995-17. | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I. Plazas por Analizar** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **OFICINA** | **CANTIDAD** | **TIPO DE PLAZA** | **CONDICION ACTUAL** | | RDD de Puntarenas | 2 | Auxiliar Administrativo | PCGS |   Nota: En atención de las referencias internas de la Dirección de Planificación 1679-18 y los oficios de la Secretaria General de la Corte N° 10359-18 y 1108-19 del 05 de octubre de 2018 y 31 de enero de 2019 respectivamente. |

|  |  |
| --- | --- |
| **I. Antecedentes** | * El Consejo Superior en sesión N° 102-12, celebrada el 22 de noviembre del 2012, artículo LXXVIII, autorizó conceder permiso con goce de salario a dos Auxiliares Administrativos/as, para implementar la Oficina de Recepción de Documentos en Puntarenas, con la finalidad de recibir la documentación electrónica presentada por los usuarios del Juzgado de Cobro y Menor Cuantía de esa localidad. * Según sesión del Consejo Superior N°35-14, celebrada el 23 de abril del 2014, artículo LIV, se aprobó que para el período presupuestario 2015 los permisos con goce de salario mencionados en el punto anterior se contemplarán como plazas ordinarias. * En sesión de Consejo Superior N°63-16, celebrada el 30 de junio del 2016, artículo LI, se acordó autorizar el Plan de Implementación presentado por la Dirección de Tecnología de la Información, del Sistema de Gestión en los Tribunales de Puntarenas y periferia. * En sesión de Consejo Superior N°91-16 celebrada el 04 de octubre del 2016, artículo XXI, el Consejo Superior conoció el oficio N°4284-DE-2016 remitido por la Dirección Ejecutiva, en donde se solicita que las dos plazas de Técnico/a en Comunicaciones Judiciales, que la Dirección de Planificación va a recomendar trasladar, asuman únicamente labores administrativas, es decir confección y entrega de hojas de delincuencia, certificados de pensiones y atención del fax. Además, se solicita el otorgamiento de nuevas plazas para cubrir el aumento en la cantidad de despachos judiciales por atender, producto de la implementación del sistema de Gestión, para lo anterior el Consejo Superior acordó lo siguiente:   *“Acoger la solicitud anterior, en consecuencia: 1) Aprobar el plan de ampliación de la Oficina de Recepción de Documentos de Puntarenas. 2.) De conformidad con lo dispuesto en el artículo 44, párrafo cuarto de la Ley Orgánica del Poder Judicial, las políticas aprobadas por la Corte Plena y por tratarse de un asunto de interés institucional, conceder permiso con goce de salario y sustitución a los puestos N° 371043, 371044 y 47430 a partir del 15 de octubre de 2016 y hasta el último día laboral del presente año, para que se dediquen a las labores de que se dio cuenta. 3.) Asimismo, solicitar a la Dirección de Planificación que en vista de la necesidad permanente de contar con estos recursos, considere los citados puestos para el próximo ejercicio presupuestario. 4.) La Dirección Ejecutiva, el Departamento de Proveeduría y la Administración Regional de Puntarenas tomarán nota en cuanto a los requerimientos en equipo tecnológico, mobiliario de oficina y espacio físico, según corresponda”.*   * En sesión de Consejo Superior N° 98-16, celebrada el 25 de octubre del 2016, artículo LXV, se conoció el oficio N°1467-PLA-2016 y se acordó lo siguiente:   *“ 1) Tener por rendido el informe 1467-PLA-2016 de 25 de agosto de 2016, elaborado por la Sección de Control y Evaluación , relacionado con la disminución en las cargas de trabajo de la OCJ de Puntarenas y la propuesta de trasladar plazas de esa oficina a la Administración Regional de esa zona 2.) Este Consejo avala las recomendaciones realizadas por la Dirección de Planificación, y considerando que según,  quedó demostrado en el presente estudio las plazas que se dirán no se requieren en la Oficina donde están adscritas actualmente, y que sí se necesitan para atender las labores propias de la Administración Regional a tiempo completo, se dispone trasladar definitivamente los puestos N° 6223 y N° 44956, ambos de técnicos en comunicaciones judiciales adscritos a la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Puntarenas, a la Administración Regional del mismo Circuito Judicial a partir del primero de noviembre de 2016, para que apoyen la Recepción de documentos de la Plataforma de Servicios, con  miras a la implementación del Sistema Costarricense  de Gestión de Despachos Judiciales y la mejora de los servicios tecnológicos que se ejecutarán en el Circuito Judicial de Puntarenas en los próximos meses; además deberán cumplir con las labores administrativas[[1]](#footnote-1),  principalmente confección y entrega de las Hojas de Delincuencia y Certificados de Pensiones, así como el envío, recepción y registro de la documentación transmitida por Fax, entre otras,  según los requerimientos de la Administración Regional (como  lo establecido en el Manual Descriptivo de Clases de Puestos de la Dirección de Gestión Humana). (…)”.*   * Los permisos con goce de salario otorgados en la sesión del Consejo Superior N°91-16 se han estado prorrogando según los siguientes acuerdos:   + *Sesión N°113-16, celebrada el 20 de diciembre del 2016, artículo LVIII, del 09 de enero de 2017 hasta el 31 de marzo del 2017.*   + *Sesión N°31-17, celebrada el 30 de marzo del 2017, artículo XXVII, del 01 de abril de 2017 hasta el 30 de junio del 2017.*   + *Sesión N°65-17, celebrada el 11 de julio del 2017, artículo LXXII, del 01 de julio de 2017 hasta el 30 de setiembre del 2017.*   + *Sesión N°86-17, celebrada el 22 de setiembre de 2017, artículo LXXI, del 01 de octubre de 2017 hasta el 15 de diciembre de 2017.*   + *Sesión N°110-2017, celebrada el 07 de diciembre de 2017, artículo LXXIII, del 8 de enero hasta el 08 de abril de 2018.*   + *Sesión No. 26-18 de 5 de abril de 2018, artículo LXXXIII, del 09 de abril hasta el 09 de julio para las plazas No. 371043 y 47430 únicamente.*   + *Sesión N° 58-18 celebrada el 28 de junio del 2018, artículo XXIV, del 10 de julio de 2018 hasta el 09 de octubre de 2018, para las plazas 371043 y 47430.*   + *Sesión N° 87-18 celebrada el 04 de octubre de 2018, artículo XXIII, del 11 de octubre de 2018 hasta el 15 de diciembre de 2018, para las plazas 371043 y 47430.*   + *Sesión N° 110-18 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo I, del 7 de enero de 2019 al 31 de marzo de 2019.*   + *Sesión N° XXX-19 celebrada el XX de XX de 2019, artículo XX, del 01 de abril hasta el 30 de junio de 2019.* * En sesión de Consejo Superior N°48-17, artículo LXV, celebrada el 18 de mayo del 2017, se aprobó la reasignación de los puestos N°6223 y 44956 de Técnicos/as en Comunicaciones a la clase ancha y angosta de Auxiliar Administrativo, lo cual rige a partir de que las plazas queden vacantes. * En sesión de Consejo Superior N° 111-2017, artículo XCIV, celebrada el 12 de diciembre de 2017, se acordó realizar el traslado definitivo de la servidora Kattia Carvajal Sandoval, puesto N° 45023 a la Administración Regional de Puntarenas, para ser destacada en la Oficina de Recepción de Documentos para colaborar con el Plan de Ampliación de esa Oficina. * En sesión de Consejo Superior N°003-2018, artículo XI, celebrada el 16 de enero de 2018, dejar sin efecto el permiso con goce de salario y sustitución concedido en sesión Nº 110-17 celebrada el 7 de diciembre de 2017, artículo LXXIII, a la plaza Nº 371044 para el uso de la Oficina de Recepción de Documentos (ORDD) de Puntarenas, a partir del 8 de enero y hasta el 8 de abril de 2018. * ***Utilización de la metodología de administración de proyectos para las solicitudes de estudio a la Dirección de Planificación***   El Consejo Superior en sesión 7-18 celebrada el 25 de enero de 2018, artículo LX , debido a las constantes solicitudes de estudios para dotación de recurso humano que realizan las oficinas y despachos judiciales, con el propósito de reforzar labores de tramitación y hacerles frente a las cargas de trabajo existentes, acordó lo siguiente:  *“Comunicar a la Dirección de Gestión Humana que no extenderá ninguna certificación de contenido presupuestario, hasta tanto la dependencia judicial que la solicite se ajuste al procedimiento de informes técnicos o bien complete en su totalidad las consideraciones contenidas en el protocolo de “Formulario de solicitud de estudio a la Dirección de Planificación para aprobar por el Consejo Superior” (de conformidad con lo dispuesto por este órgano mediante circular N° 9-18 del 30 de enero de 2018)...”*  Lo anterior, con la finalidad de darle un mayor sustento a las solicitudes de plazas adicionales, mediante la metodología de administración de proyectos, y procurar el mayor aprovechamiento del recurso humano a otorgar para esos fines.  Las plazas objeto de estudio fueron sometidas a evaluación en la metodología de proyectos y se determinó que no cumplen con los parámetros para ser catalogadas como proyectos estratégicos, según los parámetros de análisis establecidos, por cuanto responden a la atención de labores operativas necesarias para colaborar en el cumplimiento de los objetivos institucionales, según lo indicado por la Ing. Yesenia Salazar Guzmán, MBA, Coordinadora de la Unidad Portafolio de Proyectos, Subproceso de Presupuesto y Portafolio de Proyectos. |
| **II. Justificación** | La Oficina de Recepción de Documentos en Puntarenas se conformó en el 2012 con un personal administrativo de dos Auxiliares Administrativos/as; esta oficina se implementa para recibir la documentación de forma electrónica de los usuarios del Juzgado de Cobro y Menor Cuantía de Puntarenas. Ahora bien, en junio del 2016 el Consejo Superior aprobó el plan de Implementación del Sistema de Gestión en el Circuito Judicial de Puntarenas, lo que significa un aumento en la carga de trabajo, debido a que deberán atender a los usuarios de los diferentes despachos de la localidad. |
| **III. Información Relevante** | 1. **Metodología de trabajo**   Para la elaboración del estudio solicitado se obtuvo información de las siguientes fuentes:   * Entrevistas con la Licda. Carmen Molina Sánchez, Administradora Regional de Puntarenas y Licda. Cindy Arias Solano, Coordinadora del Área de Gestión Jurisdiccional de la Administración Regional de Puntarenas. * Estadísticas del sistema CEREDOC, en donde se registran los escritos y demandas nuevas recibidas en la Oficina de Recepción de Documentos, así como de las Oficinas de Recepción de Documentos a nivel nacional. * Control en Excel de la documentación recibida que no se registra en el sistema CEREDOC. * Visita a la Administración Regional de Puntarenas por parte de la Licda. Arlene Ruiz, Profesional 2 de este Subproceso.  1. **Criterio de las personas involucradas**   La Licda. Carmen Molina Sánchez, Administradora Regional de Puntarenas, expuso que la Oficina de Recepción de Documentos (RDD) se creó en el año 2012 exclusivamente para la atención del Juzgado de Cobro y Menor Cuantía de Puntarenas y se conformó con dos plazas de auxiliares administrativos/as y es a finales del año 2016 que la Dirección de Tecnología de la Información inicia con el plan de implementación del Sistema de Gestión en el Circuito Judicial de Puntarenas y es por ese motivo que se procede a solicitar al Consejo Superior recurso humano adicional, para atender el posible aumento en la demanda del servicio de recepción de documentos.  Indicó la Licda. Molina que, en el 2016 la Dirección de Planificación emitió una recomendación para trasladar dos plazas de Técnica/o en Comunicaciones a la Administración de Puntarenas, para dar soporte a las labores de recepción de documentos de la Plataforma de Servicios, confección y entrega de las Hojas de Delincuencia y Certificados de Pensiones, así como el envío, recepción y registro de la documentación transmitida por fax. Sin embargo, menciona que desde hace varios años, las(os) funcionarias(os) destacadas(os) en esas plazas realizan esas labores, exceptuando la de recepción de documentos, por lo que considera que la recomendación de Planificación formaliza el proceder de la Administración años atrás, sin embargo, considera que la carga de trabajo de la Administración imposibilita adicionar esa responsabilidad a esos funcionarios(as) y es por ese motivo que se solicitó al Consejo Superior, modificar la recomendación de la Dirección de Planificación, para que las plazas trasladadas de la Oficina de Comunicaciones Judiciales(OCJ) continúen realizando las tareas asignadas años atrás y que para las labores de recepción de documentos se brinden plazas nuevas*.*  Continúa exponiendo la Licda. Molina Sánchez, que unas de las principales particularidades del Circuito Judicial de Puntarenas es la gran cantidad de edificios alquilados que albergan a los diferentes despachos judiciales y que uno de los más alejados se encuentra a un kilómetro de distancia de los Tribunales de Justicia, por lo que el personal de correo interno y mantenimiento de servicios generales, se debe trasladar caminando para atender las solicitudes de los(as) funcionarios(as) o a entregar correspondencia, lo que aunado con las altas temperaturas de la zona genera que el personal tenga que dedicar más tiempo a estas labores, ya que se debe tomar en consideración que los compañeros de mantenimiento normalmente deben llevar consigo escalera y herramientas de trabajo. Ver croquis en el anexo N°1.  De igual forma se conversó con la Licda. Cindy Arias Solano, Coordinadora del Área de Gestión Jurisdiccional y explicó que en un inicio, ambas plazas, que fueron trasladadas de la OCJ a la Administración se utilizaron en labores de impresión y entrega de hojas de delincuencia y certificados de pensiones, así como la recepción y entrega del correo interno, no obstante, una de ellas (la plaza N° 6223) está siendo utilizada actualmente en la Oficina de Recepción de Documentos, sin embargo, la servidora Arias Solano enfatizó que todas las labores que realizan las plazas de Auxiliares Administrativos destacadas en la Plataforma de Servicios, tienden a rotar en sus labores dentro del área de Plataforma de Servicios, razón por la cual en un inicio las plazas procedentes de la O.C.J. se utilizaron en las labores que venían realizando antes de su traslado, tal como lo había solicitado la licenciada Carmen Molina Sánchez.   1. **Descripción de la Estructura Organizativa y de Recurso Humano de la Administración Regional de Puntarenas**   Las Administraciones Regionales son un órgano adscrito a la Dirección Ejecutiva y a su vez cuentan con dos grandes áreas, una para la gestión administrativa y otra enfocada a la gestión jurisdiccional, lo anterior según el acuerdo del Consejo Superior N°25-08 del 08 de abril del 2008, artículo LXVIII, donde se aprobó la estructura organizativa de las actuales Administraciones Regionales.  **Figura 1**  **Estructura Organizacional de la Administración Regional de Puntarenas**  **Fuente:** Elaboración propia a partir de la información de la sesión de Consejo Superior N°25-08, artículo LXVII  Tal y como se puede observar en la figura anterior, las Administraciones Regionales son un órgano adscrito a la Dirección Ejecutiva y a su vez cuentan con dos grandes áreas, una para la gestión administrativa y otra enfocada a la gestión jurisdiccional.  La Coordinadora del área de Apoyo a la Gestión Judicial está a cargo de la Oficina de Recepción de Documentos y según el Plan de Ampliación de dicha oficina, forma parte de la Plataforma de Servicios, la cual consiste en concentrar en una única área todos los servicios de atención a la persona usuaria.  La Plataforma de Servicios del Circuito Judicial de Puntarenas está conformada por diferentes áreas, a saber: RDD, entrega de antecedentes penales, certificados de pensión alimentaria, correo interno, central telefónica, oficina de información y servicios internos como: SDJ, Agenda Única, transportes, videoconferencias, entre otros propios del área jurisdiccional y está integrada por el siguiente personal:  **Cuadro N°1**  **Cantidad de funcionarios destacados en la Plataforma de Servicios**  **del Circuito Judicial de Puntarenas**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Tarea | Puesto | Cantidad | | Observaciones | | Recepción de Documen-tos (a) | Auxiliar Administrativo(a) | 5 | | 3 Ordinarios  2 Permisos con goce de salario, | | Correo Interno | Auxiliar Administrativo(a) | 1 | | Corresponde a una de las plazas trasladadas de la OCJ | | Central Telefónica | Auxiliar Administrativo(a) | 1 | | Atiende la central telefónica y brinda apoyo en la recepción de la Administración | | Impresión de Hoja de Delincuencia / Certifica-ciones de Pensiones Alimenta-rias | Coordinadora Judicial | 1 | | Corresponde a la plaza trasladada del Juzgado de Pensiones Alimentarias | | Atención del fax | Asistente Administra-tivo(a) 2 | | 1 | Realiza otras labores como las aprobaciones de los señalamientos en la Agenda única. | | Total 9 puestos | | | | |   Para las labores indicadas, la Plataforma de Servicios de la Administración Regional de Puntarenas cuenta con nueve plazas, en donde cinco corresponden a la Oficina de Recepción de Documentos, de las cuales, dos son permisos con goce de salario.   1. **Análisis de las estadísticas de las labores que realizan los funcionarios nombrados en los permisos con goce de salario, así como las plazas de la OCJ trasladadas a la Oficina de Recepción de Documentos**   Además de analizar la carga de trabajo de los funcionarios nombrados en los permisos con goce de salario, se estudiará la carga de trabajo de las plazas trasladadas de la OCJ a la Administración.  **3.5.1 Recepción de documentos**  La RDD de Puntarenas se crea a finales del año 2012 para atender a los usuarios del Juzgado de Cobro y Menor Cuantía de Puntarenas y es hasta finales del año 2016 que la Dirección de Tecnología de la Información ejecuta un plan de implementación del Sistema de Gestión en el Circuito Judicial de Puntarenas, lo que generó un aumento en esa oficina de un 1600%, ya que actualmente atiende a 17 despachos judiciales, de los cuales solamente cinco se tramitan de forma electrónica, sea se recibe la documentación, se escanea y se devuelve al usuario y los restantes 12 despachos, continúan tramitando de forma física, es decir que la RDD recibe la documentación, pero posteriormente se debe entregar de forma física al despacho correspondiente. No obstante, para ambos casos se debe ingresar la información en el CEREDOC, la diferencia radica en la forma de tramitar de cada despacho.    **3.5.1.1 Cargas de Trabajo en la ORDD**  Actualmente la Oficina de Recepción de Documentos está conformada por cinco personas, dos atendiendo público y tres dedicadas a la inclusión de documentos en el sistema CEREDOC, una de las cuales dedica dos horas diarias a la entrega de documentos en aquellos despachos que todavía no son electrónicos.  Si bien es cierto, la Oficina de Recepción de Documentos nace en el año 2012, según indicó la Coordinadora Judicial, Licda. Arias Solano, a nivel de sistema es posible obtener la información estadística a partir de setiembre 2015, debido a esto no es factible mostrar información de previo a esa fecha, por lo cual, para efectos de este informe, se considera la carga de trabajo para el período comprendido entre enero de 2016 hasta el primer semestre de 2018, sea hasta el 30 de junio.  **Tabla N°1**  **Movimiento de la carga de trabajo de los años 2016-2017 y 2018 de la**  **Oficina de Recepción de Documentos del Circuito Judicial de Puntarenas**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Año** | **Cantidad de documentación recibida** | | **Documentación recibida no registrada en el sistema** | | **Total** | | | **Demandas nuevas** | **Escritos** | **Demandas nuevas** | **Escritos** | | 2016 | 2.182 | 13.389 | 333 | 73 | 15.977 | | 2017 | 4.485 | 30.825 | 625 | 1.393 | 37.328 | | 2018 | 3.510 | 28.801 | 53 | 1.468 | 33.832 |     Es dable mencionar que la información de la documentación no registrada en el sistema corresponde a las oficinas del Ministerio Público, OIJ y Tribunal de Flagrancia, en razón de que esas oficinas utilizan un sistema que no es compatible con el CEREDOC, por lo que se imposibilita su registro, pero que igual son documentos que dejan en esa oficina para posteriormente ser entregados donde corresponde.  La implementación del Sistema de Gestión en el Circuito Judicial de Puntarenas concluyó en marzo de 2017 y como se observa en el cuadro anterior el 2017, registró un incremento del 103% en la entrada de demandas nuevas, con respecto al 2016, igual comportamiento se dio en la presentación de escritos cuyo crecimiento fue mayor de un 139%.  Al contrario, en el 2018 la entrada de demandas nuevas disminuyó en poco más de un 30% con respecto al 2017, así también la presentación de escritos en el 2018 disminuyó en un 6% con respecto al año anterior.  Previo al análisis de las cargas de trabajo, es importante tener en consideración la Circular N° 66-2016 emitida por la Dirección Ejecutiva en relación con la cuota mínima de trabajo para el personal que labora en esas dependencias. (Anexo 3)  Los parámetros establecen una carga de trabajo diaria de:  ***Tabla N° 2***  ***Rangos de indicadores de gestión por persona***  ***por demanda y escrito en una Oficina Receptora de Documentos***   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | ***Variable*** | ***A mejorar*** | ***Estándar*** | ***Muy bueno*** | | ***Carga de trabajo diaria por Auxiliar de Demandas Nuevas*** | *<40* | *>=40; <44* | *>=44* | | ***Carga de trabajo diaria por Auxiliar de Escritos*** | *<96* | *>=96; <105* | *>=105* | | ***Carga de trabajo diaria por Auxiliar de Demandas y Escritos (9 demandas y 79 escritos diarios)*** | *<85* | *>=85; <90* | *>=90* |   ***Fuente:*** *Dirección de Planificación 1251-PLA-2016”*  **3.5.1.2 Escenarios de Cargas de Trabajo en la ORDD**  Con base en la información de la Circular N° 66 y de conformidad con los resultados que arroja el cuadro N° 1, se establecerán tres posibles escenarios:   * + - 1. Se toma en consideración a todo el personal que labora en la ORDD, en el supuesto que todos están haciendo la misma labor, es decir, todos se encargan de atender al público, recibir y escanear los documentos presentados y además ingresar los documentos al CEREDOC. (Para el año 2016, se toma en consideración los dos auxiliares que venían laborando normalmente y únicamente 3 meses de los auxiliares concedidos con permisos con goce de salarios, debido a que iniciaron labores a partir del 16 de octubre de 2016.)       2. Únicamente al personal ordinario tomando en consideración el tiempo que dedican a la entrega de documentos en los diferentes despachos; para el año 2016 y 2017 era únicamente de dos auxiliares administrativos.       3. Solamente las plazas ordinarias que se encuentran actualmente y dedicando su tiempo a labores propias de la oficina, es decir, sin tener que ocupar las dos horas diarias a dejar documentos a las oficinas que se encuentran fuera del edificio central y cuya distribución sería de una persona en la recepción y dos servidores(as) ingresando documentos en el sistema.   *En el cuadro a continuación se presentan los cálculos correspondientes:*    **Notas: En octubre de 2016 iniciaron tres permisos con goce de salario en la ORDD por lo que se utilizó la proporción de personal de ese período. Para el año 2017 se cuenta con cinco plazas pero una de ellas realiza labores de mensajería dos veces por día, por lo que se utiliza la proporción. El cálculo anual se realizó tomando como base 11.25 meses laborados.**  Al analizar los escenarios indicados se concluye lo siguiente:  **Escenario N°1:**  En el supuesto que todo el personal judicial que labora en la ORDD realiza las mismas funciones de recepción, escaneo e inclusión de documentos en el sistema informático, cada auxiliar administrativo habría tramitado en promedio de forma mensual:   * **Año 2016:** 89 demandas y 479 escritos * **Año 2017:** 96 demandas y 603 escritos * **Año 2018:** 67 demandas y 566 escritos.   Esos promedios son en valores absolutos, por lo que para establecer la cantidad por auxiliar de forma diaria, se toma el valor y se divide entre 21 días promedio que se laboran por mes, por lo cual se tiene:   * **Año 2016:** 568 trámites mensuales por auxiliar, equivalente a 27 diarios * **Año 2017:** 699 trámites mensuales, correspondiente a 33 diarios * **Año 2018:** 633 trámites mensuales, es decir, 30 diarios.   **Escenario N°2**  Siguiendo la misma mecánica del ejercicio anterior, se tiene:   * **Año 2016:** la cifra no varía en razón de que el personal asignado inició labores en octubre de ese año, por lo que se mantiene igual, 568 trámites mensuales o 27 diarios. * **Año** **2017**: 1.896 trámites mensuales, es decir, 90 diarios. * **Año 2018:** 1.094 trámites mensuales, 52 diarios.   **Escenario N° 3**  En el entendido que se utilicen únicamente las tres plazas ordinarias (auxiliares administrativos y el técnico en comunicaciones Judiciales) sin el recurso de los Permisos con Goce de Salario y sin que deban dedicar el tiempo para ir a realizar la entrega de los documentos ingresados, se tienen las siguientes cifras:   * **Año 2016:** 710 tramites mensuales o bien 34 diarios por servidor(a). * **Año 2017:** 1.659 trámites mensuales, es decir 79 diarios. * **Año 2018:** 1.003 trámites de forma mensual, que corresponden a 47 diarios   De los tres escenarios analizados, se puede observar que el promedio de trámites mensuales aumentó del año 2016 al 2017 en un 134% aproximadamente, esto debido a la implementación del Sistema de Gestión en varios despachos judiciales; por el contrario, para el año 2018 se generó una disminución del 9% en el ingreso de documentos en la ORDD.  Con base en lo anterior, y de conformidad con lo indicado en la Circular N° 66-2016 de la Dirección Ejecutiva, únicamente el escenario número 2 del año 2017 cumple con los parámetros ahí establecidos, en los demás escenarios planteados la cantidad de trámites realizados por cada servidor judicial son inferiores.   * 1. **Análisis comparativo con el resto de Administraciones Regionales**   Parte de la metodología existente al analizar la carga de trabajo, es realizar un análisis comparativo con sus homólogos a nivel nacional y en este caso lo que procede es realizar la comparación con el resto de Administraciones Regionales.  **3.6.1 Recepción de documentos**  Al comparar la cantidad de demandas y escritos ingresados en las Administraciones Regionales del país con Puntarenas, durante el período comprendido entre enero del 2016 al 30 de junio de 2018, se tiene que:  **Tabla N° 3**  **Cantidad de demandas y escritos ingresados en las**  **Administraciones Regionales homólogas a la Administración Regional de Puntarenas, durante el período comprendido entre el año 2016**  **al 30 de junio del 2018**  *Total.jpg*  **Fuente: Elaboración propia a partir de los datos remitidos por las diferentes Oficinas de Recepción de Documentos.**  A nivel general la Oficina de Recepción de Documentos que recibe la mayor cantidad de demandas nuevas y escritos, corresponde al Segundo Circuito Judicial de San José, ya que en promedio concentra el 35% de la entrada total a nivel nacional de ese tipo de trámites, mientras que la Administración Regional de Puntarenas en promedio concentra un 3%, no obstante, al analizar las estadísticas para el año 2016, Puntarenas se ubicó en el 13° lugar de 17 Administraciones Regionales, siendo de las cinco Administraciones con menor cantidad de demandas nuevas y escritos recibidos; sin embargo, para el año 2017 esta situación cambia, por cuanto se ubica en el sexto lugar, situación que coincide con la puesta en marcha del Sistema de Gestión por parte de la Dirección de Tecnología de la Información  Es importante indicar que en sesión de Consejo Superior N°25-08 del 8 de abril del 2008, en artículo LXVIII y N°03-09 del 13 de enero del 2009, artículo XXXV, se aprobó la nueva estructura para las Administraciones Regionales, las cuales están categorizadas en tres niveles, según la cantidad de oficinas administrativas a las cuales se les brinda el servicio, cantidad de servidores judiciales de la región y servicios que se brindan, entre otros. En relación con esas características, la Administración Regional de Puntarenas se ubica en el nivel 1 junto con San José, Goicoechea, Alajuela, Cartago y Heredia, por lo que al realizar la comparación de la carga de trabajo de este nivel se obtienen los siguientes resultados:  **Tabla N° 4**  **Promedio mensual de escritos y demandas nuevas por puesto de las**  **Administraciones Regionales homólogas a la Administración Regional de Puntarenas**  **Período 2016-2018 (Primer Semestre)**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Periodo** | **San José** | **Goicoechea** | **Alajuela** | **Cartago** | **Heredia** | **Puntarenas** | | **2016** | 158.257 | 357.034 | 106.393 | 94.228 | 94.250 | 15.977 | | **2017** | 149.716 | 348.205 | 93.632 | 118.985 | 91.011 | 37.328 | | **2018** | 104.385 | 200.295 | 46.538 | 60.463 | 43.644 | 20.438 | | **Promedio mensual** | 15.451 | 33.035 | 8.747 | 9.982 | 8.134 | 2.818 | | **Cantidad de personal encargado de incluir en el sistema CEREDOC (a)** | 3 | 15 | 3 | 3 | 4 | 2,75 | | **Entrada mensual por personal administrativo (b)** | 5.150 | 2.202 | 2.916 | 3.327 | 2.034 | 1.025 | | **Cantidad de despachos por atender** | 22 | 38 | 29 | 30 | 24 | 17 | | **Despachos que continúan físicos** | 5 | 7 | 10 | Electr. | 20 | 11 | | **Forma de realizar la entrega de la documentación** | A través del Correo Interno | A través del Correo Interno | A través del Correo Interno | ------ | A través del Correo Interno | Personal de la RDD | | **Cantidad de personal encargado de atender al público** | 4 | Los 15 reciben e ingresan al sistema | 2 | 3 | 2 | 2 |   **Notas:** (a) Se considera únicamente el personal que se encarga de ingresar los documentos al sistema de Gestión, sea se excluye el personal que atiende al público. (b) Para el año 2016 y 2017 los cálculos se realizaron tomando en consideración 11.25 meses y para el año 2018 se utilizó una base de 5.50 meses.  **Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos remitidos por la Dirección de Tecnología de la Información, según los datos estadísticos del sistema CEREDOC y de las Administraciones Regionales.  Al comparar la carga de trabajo mensual del personal administrativo de la Oficina de Recepción de Documentos de Puntarenas con sus homólogos, se determina que se encuentra entre las Administraciones con la menor carga de trabajo al ubicarse en último lugar con 1.025 trámites ingresados. Ahora bien, en el ejercicio anterior, en el caso de Puntarenas se consideraron las plazas asignadas con permiso con goce de salario, por lo que al realizar el ejercicio únicamente con las plazas ordinarias (2) se obtiene un promedio mensual de 1.409 trámites, cifra que continúa siendo menor a la de sus homólogos.  Del bloque anterior de Administraciones Regionales, Puntarenas atiende la menor cantidad de despachos judiciales con 17; no obstante, se encuentra en segundo lugar al atender la mayor cantidad de despachos que continúan tramitando los expedientes de forma física, lo que implica que la documentación recibida se debe proporcionar físicamente a los despachos judiciales y en el caso de Puntarenas esta labor la realiza el mismo personal de la RDD, para lo que dedican dos horas al día, mientras que en el resto de Administraciones se coordina con Correo Interno, lo cual se considera conveniente, ya que el personal de Correo Interno debe entregar y recibir correspondencia de los mismos despachos que atiende la RDD.  **3.7.- Otras Consideraciones**  **3.7.1.- Medidas para la Contención del Gasto en el Poder Judicial**  La Corte Plena en la sesión 27-17 del 21 de agosto del 2017, artículo XVI, aprobó el punto primero de las “**Medidas de Adopción Inmediata**” contenido en el informe de las Medidas para la Contención del Gasto en el Poder Judicial, en los siguientes términos:  *“No se crearán plazas nuevas, salvo las correspondientes a la implementación de nuevas leyes, debidamente aprobadas por la Asamblea Legislativa, o bien cuenten con un estudio técnico de la Dirección de Planificación, sujeto a la disponibilidad de contenido presupuestario.”*  Este tema fue incorporado dentro de las “Directrices Técnicas para la Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto 20020”, aprobadas por el Consejo Superior en la sesión N°100-18, del 15 de noviembre del 2018 y comunicado mediante Circular Externa 8-2018.  Asimismo, la Corte Plena, en la sesión N° 4-19 del 4 de febrero del 2019, artículo XIX, acordó:  *“… 1.) No crear plazas nuevas y para el proceso de formulación presupuestaria del año 2020, únicamente autorizar el análisis de las plazas extraordinarias aprobadas y ya vigentes para el 2019. 2.) Analizar los requerimientos mínimos y estrictamente necesarios para la implementación de leyes nuevas que estén aprobadas, las cuales se solicitarán como recursos adicionales para la implementación de éstas y no formarán parte del presupuesto ordinario de la institución. Dependiendo en todos los casos del Ministerio de Hacienda y la Asamblea Legislativa la dotación de los recursos adicionales.”*  Por otra parte, se considera importante citar lo que indica la Ley Orgánica del Poder Judicial en el artículo 44:  *“En casos muy calificados y para asuntos que interesen al Poder Judicial, la Corte podrá conceder licencias con goce de sueldo o sin él a los Magistrados y el Consejo a los demás servidores hasta por un año prorrogable por períodos iguales, a fin de que los servidores judiciales se desempeñen temporalmente en otras dependencias del Estado, o bien cuando les encargue labores y estudios especiales.”*  Se considera que esa potestad le confiere al Consejo Superior la asignación de recursos para atender situaciones o requerimientos de carácter transitorio*.*  **3.7.2.- Utilización de la metodología de administración de proyectos para la solicitud de estudios a la Dirección de Planificación**  El Consejo Superior en sesión 7-18 celebrada el 25 de enero de 2018, artículo LX[[2]](#footnote-2), debido a las constantes solicitudes de estudios para dotación de recurso humano que realizan las oficinas y despachos judiciales, con el propósito de reforzar labores de tramitación y hacerles frente a las cargas de trabajo existentes, acordó lo siguiente:  *“Comunicar a la Dirección de Gestión Humana que no extenderá ninguna certificación de contenido presupuestario, hasta tanto la dependencia judicial que la solicite se ajuste al procedimiento de informes técnicos o bien complete en su totalidad las consideraciones contenidas en el protocolo de “Formulario de solicitud de estudio a la Dirección de Planificación para aprobar por el Consejo Superior” (de conformidad con lo dispuesto por este órgano mediante circular N° 9-18 del 30 de enero de 2018)...”*  Lo anterior, con la finalidad de darle un mayor sustento a las solicitudes de plazas adicionales, mediante la metodología de administración de proyectos, y procurar el mayor aprovechamiento del recurso humano a otorgar para esos fines.  Las plazas objeto de estudio fueron sometidos a evaluación en la metodología de proyectos[[3]](#footnote-3) y se determinó que no cumplen con los parámetros para ser catalogados como proyectos, por cuanto responden labores operativas necesarias para colaborar en el cumplimiento de los objetivos institucionales, según lo indicado por la Ing. Yesenia Salazar Guzmán, MBA, Coordinadora Unidad Portafolio de Proyectos, Subproceso de Presupuesto y Portafolio de Proyectos.  **3.8.- Criterio de la Dirección de Planificación**  Con base en la información mostrada y en el análisis efectuado, salvo criterio diferente que estimen pertinente los integrantes del honorable Consejo Superior, esta Dirección no recomienda la continuidad de los recursos que se han venido gestionando a través de Permisos con goce de Salarios para la Oficina de Recepción de Documentos de Puntarenas con base en las siguientes razones:   1. Según el análisis estadístico de los datos, tomando en consideración únicamente a tres servidores o servidoras judiciales de la ORDD de Puntarenas, la cantidad de trámites diarios que tiene que realizar el personal que trabaja en esa oficina, no cumple con los parámetros mínimos establecidos en la Circular N° 66-2016 de la Dirección Ejecutiva en relación con las cargas de trabajo para las personas que laboran en una Oficina de Recepción de Documentos. 2. La jefatura de la Administración Regional debe velar por el cumplimiento de esos parámetros establecidos 3. La persona encargada de correo interno deberá trasladar también la documentación de las RDD para el máximo aprovechamiento del recurso, en concordancia con los modelos de trabajo de las otras administraciones regionales. |
| **IV. Elementos Conclusivos** | * 1. La Oficina de Recepción de Documentos de Puntarenas fue creada a finales del 2012 y desde ese momento contó con una asignación de recurso humano de dos puestos de Auxiliares Administrativos. Esa oficina nace con el propósito de recibir la documentación de los usuarios del Juzgado de Cobro y Menor Cuantía de Puntarenas.   2. El Consejo Superior aprobó el 25 de octubre del 2016, el estudio de la Dirección de Planificación relacionado con la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Puntarenas, en donde se recomendó trasladar dos plazas de Técnico/a en Comunicaciones Judiciales a la Administración Regional de Puntarenas, para apoyar las labores de recepción de documentos, con miras en la implementación del Sistema de Gestión; así mismo para otras labores administrativas, como lo son la confección y entrega de hojas de delincuencia, además el envío, recepción y registro de documentación transmitida por fax. Sin embargo, previo a la aprobación del informe de esta Dirección de Planificación, el Consejo Superior aprobó la asignación de permisos con goce de salario y sustitución para tres puestos de auxiliar administrativo a partir de octubre del 2016, los cuales se han estado prorrogando y se encuentran vigentes hasta el segundo trimestre de 2019 para la atención de la Oficina de Recepción de Documentos de Puntarenas, con motivo de la implementación del Sistema de Gestión en los Tribunales de Puntarenas y periferia, lo anterior debido a que según lo indicado por la Administradora Regional, la carga de trabajo del Correo Interno, Hojas de Delincuencia y atención del fax, imposibilita que las plazas trasladadas de la OCJ, brinden apoyo en la Recepción de Documentos, de las cuales solo la plaza N° 6223 se encuentra en la ORDD..   3. A finales del 2016, la Dirección de Tecnología de la Información finalizó la implementación del Sistema de Gestión en los despachos judiciales del centro de Puntarenas, por lo que el aumento en la cantidad de despachos judiciales por atender en la RDD de Puntarenas fue de un 1600%, de manera que actualmente atiende a 17 despachos judiciales, de los cuales solamente cinco se tramitan de forma electrónica, sea se recibe la documentación, se escanea y se devuelve al usuario y los restantes 12 despachos, continúan tramitando de forma física, es decir que la RDD recibe la documentación, pero posteriormente se debe entregar de forma física al despacho correspondiente, pero en un plazo menor a 24 horas debe entregarla de forma física en el despacho judicial.   4. En sesión de Consejo Superior N° 111-2018, artículo XCIV, celebrada el 12 de diciembre de 2017, se acordó realizar el traslado definitivo de la servidora Kattia Carvajal Sandoval, puesto N° 45023 a la Administración Regional de Puntarenas, para ser destacada en la Oficina de Recepción de Documentos para colaborar con el Plan de Ampliación de esa Oficina, sin embargo, es la encargada de confeccionar y entregar las hojas de Delincuencia y Certificados de Pensiones Alimentarias.   5. Al comparar las estadísticas del 2016 con el 2017, se determinó que la implementación del Sistema de Gestión en Puntarenas provocó un aumento en la cantidad de demandas nuevas y escritos recibidos de un 103% y un 139% respectivamente. Al contrario, en el 2018 la entrada de demandas nuevas disminuyó en poco más de un 30% con respecto al 2017, así también la presentación de escritos en el 2018 disminuyó en un 6% con respecto al año anterior.   6. Desde su conformación en el año 2012, a la Oficina de Recepción de Documentos se le han otorgado 5 plazas para su funcionamiento, dos auxiliares administrativos, dos Técnicos Judiciales provenientes de la Oficina de Comunicaciones Judiciales y una de Coordinadora Judicial proveniente del Juzgado de Pensiones, sin embargo, de las tres últimas plazas, solo la N° 6223 se utiliza para ese fin, indicando que las otras se utilizan para otras necesidades propias de la Plataforma de Servicios.   7. Al analizar la carga de trabajo de los servidores (as) destacados(as) en la oficina de Recepción de Documentos, se determinó que de conformidad con la Circular N° 66-2016 emitida por la Dirección Ejecutiva, en relación con las cargas de trabajo diarias del personal que labora en esas dependencias, están por debajo de los parámetros establecidos en la referida circular, para ejemplificarlo, solo en el año 2018 cada persona que estaba en la ORDD, tramitaba alrededor de 30 asuntos diarios, entre demandas y escritos.   8. En el año 2008 el Consejo Superior aprobó la nueva estructura de las actuales Administraciones Regionales y su categorización, Puntarenas se ubica en el nivel 1°, junto con San José, Goicoechea, Alajuela, Cartago y Heredia, de modo que al comparar las cargas de trabajo mensuales por puesto de Auxiliar Administrativo(a) de entrada de escritos y demandas nuevas, desde enero de 2016 hasta el 30 de junio de 2018, se determina que laAdministración de Puntarenas se ubica en último lugar con 1.025 o 49 diarios trámites ingresados; al realizar el ejercicio únicamente con las plazas ordinarias (2) se obtiene un promedio mensual de 1.409 trámites, cifra que continúa siendo menor a la de sus homólogos. |
| **V. Recomendaciones** | De conformidad con la información consignada en los puntos precedentes, se formulan las siguientes recomendaciones:   1. De conformidad con lo solicitado por el Consejo Superior en sesión 26-2018, artículo LXXXIII, celebrada el 05 de abril de 2018, en que solicita al Departamento de Planificación realizar los estudios respectivos, a fin de valorar si las plazas 371043 y 47430, se incluyen como plazas ordinarias en el Proyecto de Presupuesto 2020, no se recomienda su prórroga ni ordinariarlas ya que los resultados obtenidos, no se está cumpliendo con las cargas de trabajo establecidas en la Circular N° 66-2016 emitida por la Dirección Ejecutiva. 2. Se recomienda que una de las plazas ordinarias de la RDD se encargue de la recepción y escaneo de la documentación y que las otras dos plazas se encarguen de registrar la documentación en el sistema CEREDOC, en el entendido de que deberán brindarse colaboración en caso de que la carga de trabajo lo permita. Deberá la jefatura de la administración realizar el seguimiento de esta recomendación, y realizar los ajustes en el momento que la demanda del servicio lo requiera. 3. Al igual que las Administraciones Regionales de San José, Goicoechea, Alajuela y Heredia, se recomienda que la documentación recibida para los despachos que continúan tramitando físicamente, la entregue la persona encargada del Correo Interno de la Administración Regional de Puntarenas y el personal de la RDD se dedique exclusivamente a la recepción, escaneo e inclusión de la documentación en el sistema CEREDOC. 4. **Vinculación con el Plan Estratégico del Poder Judicial**   Los recursos recomendados están en concordancia con el Plan Estratégico 2019-2024, en el: Tema Estratégico 5: Planificación institucional, cuyo objetivo es “Dirigir la gestión judicial en función de las prioridades institucionales con el fin de maximizar el uso de los recursos”. |
| **Realizado por:** | Arlene Ruiz Barrantes, Anthony Sibaja Hernández y la colaboración de Alexander Tenorio Campos, Profesionales 2 del Subproceso de Organización Institucional. |
| **Aprobado por:** | Licda. Ginethe Retana Ureña, Jefa del Subproceso de Organización Institucional. |
| **Visto bueno:** | Licda. Nacira Valverde Bermúdez, Directora a.i. de Planificación. |
| **Anexos** | ***Anexo N°1 Anexo N°2 Anexo 3*** |

xba

Ref. 1008-16,1427-16,1820-16,**558-17**,659-17,1127-17,960-18,1679-18.

1. El subrayado no corresponde al documento original. [↑](#footnote-ref-1)
2. De este acuerdo en firme se emitió la Circular 13-2018 dirigida a las Jefaturas de Oficina y Despachos Judiciales del país. [↑](#footnote-ref-2)
3. En el oficio 1524-PLA-2018 se incluyó en el Apéndice 1 “Lista detallada de todos los recursos solicitados”, donde se clasificó la presente solicitud como operación. [↑](#footnote-ref-3)