

 

**Dirección de Planificación**

**Proceso de Ejecución de las Operaciones**

**Subproceso de Organización Institucional**

**Proceso de Planeación y Evaluación**

**Subproceso de Evaluación**

**Estudio de Requerimiento Humano**

**Anteproyecto de Presupuesto 2021**

**Análisis de la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV) de Siquirres y carga de trabajo del personal juzgador y técnico judicial asignado a las Plataformas Integrales de Servicios de Atención a la Víctima del país (PISAV)**

17 de abril de 2020

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dirección de Planificación** | | | **Fecha:** | | 17 de abril de 2020 | |
| **Subproceso** | Organización Instituciona y Evaluación | **Informe** | | 549-PLA-RH-OI-EV-2020 | |
| **Proyecto u oficinas analizadas:** | Oficina Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV), ubicada en Siquirres y análisis de la carga de trabajo del personal juzgador y técnico judicial asignado a las Plataformas Integrales de Servicios de Atención a la Víctima del país (PISAV) | | | | |
| 1. **Plazas**   **a analizar** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | En total se analizan 15 plazas desglosadas de la siguiente manera:  **Cuadro 1**  **Modalidad de Trabajo PISAV Siquirres**  **Cantidad de Recurso Humano recomendado para el 2019**   | Despacho | Cant | Tipo de plaza | Condición actual | Período | | --- | --- | --- | --- | --- | | Centro de apoyo, coordinación y mejoramiento de la función judicial | 1 | Jueza o Juez 1 | Extraordinaria | 2020 | | 2 | Técnica o Técnico Judicial 1 | Extraordinaria | 2020 | | 1 | Técnica o Técnico Administrativo 2 | Extraordinaria | 2020 | | Ministerio Público de Siquirres | 1 | Fiscala o Fiscal Auxiliar | Extraordinaria | 2020 | | 1 | Técnica o Técnico Judicial 2 | Extraordinaria | 2020 | | Defensa Pública de Siquirres | 2 | Defensora Pública o Defensor Público | Extraordinaria | 2020 | | 1 | Auxiliar Administrativa o Administrativo | Extraordinaria | 2020 | | Oficina de Trabajo Social y Psicología del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica | 2 | Perita o Perito Judicial 2 (Trabajo Social y Psicología) | Extraordinaria | 2020 | | 1 | Auxiliar Administrativa o Administrativo | Extraordinaria | 2020 | | Oficina de Atención y Protección a la Víctima y Testigos Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica | 2 | Profesional 2 (Trabajo Social y Psicología) | Extraordinaria | 2020 | | 1 | Auxiliar Administrativa o Administrativo | Extraordinaria | 2020 |   **FUENTE: Presupuesto aprobado Asamblea Legislativa 2020.** | | | | | |
| **Oficios y Referencias:** | **Ref.: 1824-2017** | | | | |
| **II. Justificación** | | El Consejo Superior, en sesión 100-13, del 24 de octubre del 2013, artículo LIX, aprobó el Protocolo de Atención a Personas Usuarias de la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas. Ver Anexo N°1  Mediante informe 863-PLA-2018 del 30 de julio de 2018 (se adjunta en el anexo N°2), se realiza el proyecto de plataforma integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV) para Siquirres, aprobado en sesión de Consejo Superior N°73-18 del 16 de agosto de 2018, artículo XXX, en que se acordó entre otros aspectos lo siguiente:  *“…5) Aprobar las recomendaciones dadas en el informe indicado, por consiguiente: a) Este Órgano Colegiado avala la implementación del modelo PISAV en el territorio de Siquirres al haberse determinado mediante este estudio técnico su viabilidad, al reunirse las condiciones necesarias para su funcionamiento, para lo cual se aprobó la estructura de personal que se expone en el informe…”, por tal razón, se valoran las plazas establecidas para el 2020.*  Integra los servicios del Juzgado de Violencia Doméstica, Ministerio Público, Defensa Pública, Trabajo Social y Psicología y la Oficina de Atención y Protección a Víctimas, con el objetivo de garantizar el respeto a los derechos de las personas víctimas de delitos, minimizando la revictimización y facilitando el acceso a los servicios de manera interdisciplinaria.  La metodología de trabajo que utilizan los PISAV ha permitido establecer convenios con otras instituciones, sean el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) y el Colegio de Abogadas y Abogados mediante la Oficina de Defensoría Social, entre otros.  El Consejo Superior en sesión 35-14, del 23 de abril del 2014, artículo LXI, conoció el informe 67-PLA-CE-2014 de la Dirección de Planificación relacionado con los requerimientos de recurso humano para el 2015 para la Plataforma Integral de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV) para las oficinas en La Unión (Tres Ríos), San Joaquín de Flores, Siquirres y la definición de la Estructura Organizacional con la que deben contar este tipo de oficinas.  A partir de ese momento, la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV), deja de ser un plan piloto para establecerse como un modelo que se replica en La Unión de Tres Ríos en marzo 2015 (oficialmente), ya que el recurso existía desde el segundo semestre del 2014, y en San Joaquín en diciembre del 2016 (existe el recurso humano desde el 2015).  Igual situación se presenta para el caso del PISAV de Siquirres en el que se empieza a dar el servicio a partir del 2015, momento en que se empieza a disponer del equipo de trabajo. Sin embargo, es hasta en el último trimestre del 2019 cuando de manera unificada todo el equipo de trabajo se establece en un edificio destacado para prestar el servicio PISAV de Siquirres.  Con el objetivo de ampliar la información sobre el establecimiento de la oficina de PISAV en Siquirres, se conversó con Licda. Karla Cascante Aguilar, quien funge como Administradora en la Oficina de Coordinación Técnica del PISAV, y tiene a su cargo la responsabilidad directa de supervisar la labor que realizan las plataformas y verificar el rendimiento de cada una de ellas, así como de la implementación de la plataforma PISAV Siquirres. | | | | |
| **III. Metodología de trabajo** | | * Se toma como referencia los resultados del Informe 178-PLA-EV-2020 del 05 de febrero del 2020, suscrito por el Máster Erick Antonio Mora Leiva, jefe del Proceso de Planeación y Evaluación[[1]](#footnote-1), el cual contempla una evaluación sobre el cumplimiento de la implementación de la matriz de indicadores de gestión de los PISAV de Siquirres y San Joaquín de Flores, con el objetivo de comparar los niveles de rendimiento que se han obtenido de este modelo de trabajo. * Se toma como referencia los indicadores para las materias de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica en el mes de setiembre del 2019[[2]](#footnote-2), y los indicadores de gestión del despacho del 2018 y 2019. * Se revisa las estructuras organizacionales con que cuenta cada una de las oficinas PISAV en el país, en el anexo N°3 del presente documento se adjunta la información correspondiente a la composición de personal de cada oficina. * Se atiende el acuerdo del Consejo Superior de la sesión N°83-19 celebrada el 24 de setiembre de 2019, artículo XI, en el cual se conoció el informe de la Auditoría Judicial N° 1064-54-SAO-2019 del 10 de setiembre del 2019.   • Se recolectaron históricos de datos estadísticos de 2017 a 2019 por medio del Subproceso de Estadística que son insumo para analizar la situación actual de la carga de trabajo de los despachos judiciales.  • Informes y datos relevantes extraídos de los diferentes sistemas de información que utilizan los Despachos en estudio.  • Entrevistas realizadas | | | | |
| **IV. Información Relevante** | | * 1. **Breve reseña del surgimiento y constitución de los PISAV.**   El modelo PISAV nace en función del marco de la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana, cuando el Poder Judicial Costarricense, por iniciativa de la entonces Presidenta de la Corte, Máster Zarela Villanueva Monge, considera importante impulsar el desarrollo de un proyecto dirigido a fortalecer la confianza de la ciudadanía en el sistema judicial a través de acciones que garanticen el respeto a los derechos de las personas víctimas de delitos.  La plataforma integrada de servicios para la atención de las víctimas se visualizaba como un modelo que plantea la necesidad de reunir en un mismo lugar y momento los servicios que las personas agredidas requieren para obtener una solución judicial a la situación de violencia que les perjudicara, por ende, la visión de la Plataforma consistía en disponer de todo un apoyo integral tanto en el aspecto jurisdiccional, como atención médica, psicológica y los mecanismos de protección para atender a las personas que víctimas.  Como ha sido de conocimiento, a partir de la denuncia de Violencia Doméstica se derivan otros procesos judiciales como la Pensión Alimentaria, procesos de Familia e inclusive denuncias penales, que son tipificadas conforme la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres o conforme a los indicadores de alto riesgo delimitados en el Protocolo Interinstitucional de Intervención para la Atención de Mujeres en Situación de Riesgo Alto de Muerte por Violencia, y la intención es apoyar en forma adecuada en todas las etapas del proceso penal a la víctima, apoyo que debe recibir la intervención del personal profesional de la Oficina de Atención y Protección de Víctimas y Testigos del Delito.  Con esta plataforma implementada se pretendía evitar el traslado de la víctima a diferentes instancias judiciales y en una segunda etapa del proyecto, incorporar servicios que prestaran otras instituciones públicas y privadas, para brindar una respuesta estatal única creando las facilidades y coordinaciones, ubicando en la medida de lo posible todos los servicios en un mismo espacio físico.  Se concentrarán entonces los servicios que brindan el Juzgado de Pensiones, Juzgado de Violencia Doméstica, Fiscalía, Defensa Pública, (en materia penal y familia), Médico Forense, Oficina de Atención y Protección a las Víctimas de Delitos y el Departamento de Trabajo Social y Psicología.  Mediante el informe 63-PLA-2011 de la Dirección de Planificación[[3]](#footnote-3) se definieron las zonas en donde se implementaría inicialmente el proyecto PISAV, tomando en consideración los objetivos que buscaba la Plataforma, y una circunscripción territorial para su implementación.  En este sentido, es dable señalar que el Poder Judicial dentro de su estructura, tenía en ese entonces despachos judiciales que habían innovado en relación con sus competencias materiales, uniendo la atención de la materia de Violencia Doméstica y Pensiones Alimentarias en un solo despacho judicial, aspecto que se estimó importante tomar en cuenta para aprovechar esa experiencia que en alguna medida es congruente con lo que buscaba el proyecto. Conforme lo anterior, se citan los despachos que en ese momento contaban con esas dos competencias:  • Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Pavas  • Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú  • Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de La Unión  • Juzgado de Pensiones Alimentarias y Viol. Dom. de San Joaquín de Flores  • Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Siquirres  Se debe hacer notar que cuatro de los cinco despachos estaban ubicados en el Gran Área Metropolitana y uno de ellos en la Zona Atlántica.  En aquel momento se determinó que, por la ubicación y cercanía de los circuitos judiciales de San José, que podrían dar un apoyo más cercano, Pavas, Escazú e inclusive San Joaquín de Flores, representaban zonas factibles como foco de intervención para implementar la Plataforma como plan piloto. No obstante, debe tenerse presente que, de esos lugares, la zona de Pavas era la que contaba con mayor cantidad de recursos en los despachos tanto a nivel de Juzgados como de Fiscalía y Defensa Pública.  A partir del análisis de competencias materiales, unión de la materia de Violencia Doméstica y Pensiones Alimentarias en un solo despacho judicial, del análisis comparativo de cargas de trabajo de los Juzgados de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú, La Unión, Siquirres, San Joaquín de Flores y Pavas, así como del estudio de condiciones sociodemográficas de estas localidades, es que se recomendó implementar el servicio en las zonas que se conocen al día de hoy, Pavas, San Joaquín, La Unión y Siquirres y que se estarían implementando paulatinamente.  En resumen, esta forma de trabajo inició sus funciones a partir del año 2011, como un proyecto de interés institucional el cual se ha ido consolidando en el tiempo y estableciendo en diferentes localidades bajo el principio de impulsar y promover mayores facilidades en el acceso a la justicia de las personas.  Al día de hoy, cerca de 9 años después de la primera aprobación como plan piloto en Pavas, se ha logrado materializar el funcionamiento de los servicios de las Plataformas brindando la atención orientada a una población constituida por víctimas de violencia intrafamiliar, violencia de género y violencia contra grupos socialmente vulnerables, a través de diversos mecanismos de intervención, logrando la protección judicial.  La intervención única, implica una actuación coordinada entre Fiscalía y Juzgados de Violencia Doméstica, Oficina de Atención y Protección a la Víctimas del Delito y el Departamento de Trabajo Social y Psicología, la cual debe ser adaptada a las características específicas de las zonas territoriales donde se ubican, a la implantación de la metodología de los CAIS, y al fortalecimiento de los protocolos institucionales de respuesta rápida a víctimas de violación o violencia.  El sistema de protección judicial y respuesta a las necesidades de dicha población es ejercido mediante la administración de justicia en cuatro materias fundamentales: violencia doméstica, pensiones alimentarias, familia y penal.   * 1. **Antecedentes de la conformación de PISAV Siquirres**   En la sesión extraordinaria de Consejo Superior 25-18 (Presupuesto 2019), celebrada el 4 de abril del 2018, artículo XVIII, se aborda el tema de dar prioridad a la oficina PISAV de Siquirres con la finalidad de determinar la viabilidad para su implementación, tomando como referencia el estudio emitido por la Dirección de Planificación.  En este mismo acuerdo se dispuso el contrato del edificio en el que se instaura el modelo PISAV de Siquirres, el cual entra en funcionamiento a partir del 2019, aunque anteriormente venía funcionando, pero dentro de las oficinas ubicadas en la localidad, que estaban alrededor de 400 metros unas de otras. Con esta nueva infraestructura física todos los despachos que contempla el modelo PISAV se encuentran agrupados en un solo edificio.  Si bien, ya se encontraba implantado el Modelo PISAV antes del 2019, las personas destacadas a la atención de este tipo de casos en cada una de las oficinas antes indicadas, hacía su reporte estadístico dentro de los informes generales que reportaba cada oficina; no así de manera separada de los casos que se atendía por medio del PISAV. Para el caso de los Juzgados de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica sí se hace el reporte de años anteriores al 2019.  Según consulta realizada a la ingeniera Fabiola Arancibia Hernández, Coordinadora de la Unidad de Implantación de la Dirección de Tecnología de la Información, indica que el modelo PISAV de Siquirres cuenta con el escritorio virtual y con el Sistema Costarricense de Gestión, el cual inició su implantación a finales del 2018 y se dio el último seguimiento a principios del 2019.   * 1. **Generalidades**   Según lo indicado párrafos anteriores, en el país actualmente existen cuatro Plataformas Integrales de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV), que son:   * PISAV Pavas que entra en funcionamiento a partir de diciembre de 2011 * PISAV La Unión de Tres Ríos que entra en funcionamiento a partir de marzo 2015 * PISAV San Joaquín de Flores que entra en funcionamiento a partir de diciembre 2016 * PISAV de Siquirres que entra en funcionamiento oficialmente a partir del 2019   La visión de la Plataforma consiste en que, con solo la presencia de la víctima, se pueda desplegar un proceso de atención y coordinación integral, por parte de los funcionarios y funcionarias de las oficinas que conforman la Plataforma tanto en la parte jurisdiccional, como atención médica, social, psicológica y los mecanismos de Protección.  Al momento que los órganos superiores del Poder Judicial determinaron la creación de este tipo de oficinas, se determinó la necesidad de contar con un protocolo de Atención a Personas Usuarias, el cual se desarrolló en el 2013 y se aplica a la fecha. Dentro de este documento se definió el objetivo de la siguiente manera:  *“Establecer el procedimiento para la recepción y trámite de la solicitud de medidas de protección, la denuncia penal y la demanda de pensión alimentaria para el abordaje integral de las personas usuarias cuando requieran los servicios de la PISAV con el fin de brindar una respuesta más ágil, ordenada, eficiente y menos revictimizante.”*  Se visualiza en todo momento que el objetivo de la creación de las oficinas PISAV, está enfocado en dar una integralidad de los servicios a la persona usuaria con las diferentes oficinas que la componen, enfocada en prestar un servicio lo menos revictimizante posible.  Bajo este criterio, la capacidad operativa de las oficinas que actualmente funcionan bajo esta modalidad no es medible únicamente por la parte cuantitativa que muestre, sino más bien están enfocadas al tipo de servicio y que sea oportuno a las personas usuarias víctimas tanto a nivel de las materias de Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica, como en la materia Penal.  Para establecer el protocolo de atención, las personas participantes de su confección tomaron en cuenta documentos relacionados como son los siguientes:   * La Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) * Convención Americana sobre Derechos Humanos * Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar Y Erradicar La Violencia Contra La Mujer * Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por Ley 7184 * Convenio sobre los aspectos civiles de la sustracción internacional de menores, aprobada por Ley 7746 * Convención Interamericana sobre restitución internacional de menores. * Convención Interamericana sobre Obligaciones Alimentarias, aprobada por Ley 8053. * Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por Ley 8661 * Protocolo facultativo a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada por Ley número 661 * Ley de Penalización de la Violencia contra la Mujer Código de la Niñez y la Adolescencia * Código Penal * Código Procesal Penal * Código de Familia * Ley de Violencia Doméstica * Ley 8720 de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal * Ley Nº 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad. * Ley Integral para la persona Adulta Mayor * Ley de Pensiones Alimentarias * Estas oficinas atienden las materias de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica conforme a su competencia territorial, asimismo brindan una atención integral a la persona víctima en conjunto con la Fiscalía, Defensa Pública, Trabajo Social y Psicología, así como de la Oficina de Atención y Protección a las Víctimas y Testigos cuando es requerido. * Las PISAV del país trabajan a través de la modalidad electrónica y aún cuentan con expedientes híbridos, que iniciaron siendo físicos y al momento que se implementó el expediente electrónico continuó su tramitación de forma electrónica.   1. **Estructuras organizaciones en cada oficina PISAV del país:**   Antes de analizar la composición de recurso humano de cada una de las oficinas PISAV en el país, es importante indicar que para conformarse estos equipos de trabajo se procedió a agrupar principalmente el recurso humano con el que contaba en ese momento el Juzgado de Pensiones Alimentarias y el Juzgado de Violencia Doméstica de cada zona, y se complementaba de acuerdo con la estructura organizacional requerida para cumplir con el objetivo de trabajo que tiene esta modalidad, tomando en cuenta la inmediatez, la disminución de la revictimización y como dato importante la conciliación en el proceso.  Por esta razón, es que todas las oficinas que trabajan bajo este sistema tiene un puesto de **Jueza o Juez** destacado en la atención **de Pensiones Alimentarias**; otro puesto destacado en **Violencia Doméstica** y otro puesto profesional en la **atención de las conciliaciones**, estructura básica que se ha requerido para dar un servicio acorde con el objetivo de la PISAV, el cual se enfoca en garantizar a las personas usuarias, una atención integral, de calidad, oportunidad, accesibilidad, seguridad, y efectividad, basada en los enfoques de derechos humanos y género.  Dentro de la entrevista inicial cuando se presenta una persona usuaria a poner una denuncia, se trata de una conversación y/o relación interpersonal, en la cual participan la persona usuaria, el Juez o la Jueza, Fiscal o Fiscala, auxiliar judicial del Juzgado de Violencia Doméstica, para detectar de manera clara y en el mínimo de tiempo posible, las necesidades y demandas de la persona entrevistada, con el fin de redireccionar a la persona usuaria al o los servicios que se brindan en la PISAV.  En el caso del Ministerio Público se requiera la figura de la **Fiscala o Fiscal** para la atención del tema de medidas cautelares, tiene a cargo la investigación ante el Juez o Jueza penal, para garantizar los fines del proceso, el sometimiento del imputado al proceso y la protección de la Víctima. Esta solicitud la puede hacer el representante del Ministerio Público desde el inicio de la investigación o durante el proceso.  De igual forma se requieren dentro de la estructura los demás puestos para atender la intervención en Crisis, la Evaluación del Riesgo, las medidas cautelares, las medidas de protección, entre otras cosas, las cuales se pueden observar dentro del protocolo de atención, adjunto en el anexo N°4.  **4.4.1 Estructura organizacional PISAV Pavas.**  Antes del 2011, momento en que aún no estaba constituida la oficina PISAV de Pavas, la estructura organizacional estaba conformada por un Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica con el siguiente recurso:   * 2 Jueza o Juez 1 * 1 Coordinadora o Coordinador Judicial 1 * 5 Técnica o Técnico Judicial 1 * 1 Notificadora o Notificador Judicial * 1 Auxiliar de Servicios Generales   Actualmente con la conformación de la oficina PISAV la estructura organizacional está compuesta de la siguiente manera:  Tabla N°1  Conformación de la estructura organizacional PISAV Pavas   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **PLATAFORMA INTEGRADA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DE PAVAS** | | | | | | | **Programa** | **Cantidad** | **Tipo de puesto** | **Nº Plaza** | **Condición** | **Oficina** | | 927 | 1 | Juez 3 (Conciliadora) | 369855 | Propiedad | Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica | | | 2 | Juez 1 | 113576 | Propiedad | | 92783 | Propiedad | | 1 | Coordinador Judicial | 113577 | Propiedad | | 10 | Técnico Judicial 1 | 113580 | Propiedad | | 103660 | Propiedad | | 113579 | Propiedad | | 113581 | Propiedad | | 100842 | Propiedad | | 113583 | Propiedad | | 372081\* | Propiedad | | 372082\* | Propiedad | | 44583\* | Propiedad | | 359262 | Propiedad | | 929 | 3\*\*\*\* | Fiscal Auxiliar | 24844 | Vacante | Fiscalía | | Fiscal Auxiliar | 19899 | Vacante | | Fiscal Auxiliar | 366093 | Propiedad | | 2 | Técnico Judicial 2 | 96397 | Propiedad | | 371524\*\*\*\*\* | Vacante | | 930 | 2 | Defensor Público | 370092 | Vacante | Defensa Pública | | 370091 | Vacante | | 1 | Auxiliar Administrativo | 370093\*\*\*\* | Vacante | | 950 | 1 | Técnico Administrativo 2 | 371196\*\* | Vacante | Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | | 1 | Auxiliar Administrativo | 372197° | Vacante | | 1 | Profesional 2 (Psicóloga-OAPVD) | 370096 | Propiedad | | 1 | Profesional 2 (Trabajadora Social-OAPVD) | 366258 | Propiedad | | 926 | 1 | Auxiliar Administrativo\*\*\* | 350099 | Propiedad | Oficina de Trabajo Social y Psicología | | 1 | Perito Judicial 2 (Psicología) | 367689 | Propiedad | | 1 | Perito Judicial 2 (Trabajo Social) | 367690 | Propiedad | | 928 | 1 | Médico Jefe Unidad 1 | 371458 | Propiedad | Unidad Médico Legal | | 1 | Integrante de Consejo Médico | 15674 | Propiedad | | 1 | Profesional 1 (Enfermería) | 371465 | Propiedad | | 1 | Secretaría 1\*\*\*\*\* | 371476 | Vacante | | *Fuente: Gestión Administrativa PISAV.* | | | | | | | *Notas:\*Propiedad rige a partir del 16 de abril de 2020.* | | | | | | | *\*\*Adscrita a la OAPVD: sin embargo, pertenece a la Plataforma Administrativa del Modelo PISAV.* | | | | | | | *\*\*\*Adscrita a la oficina de Hatillo, según lo informado por la Licda. Vanessa Villalobos Montero, Subjefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología.* | | | | | | | *\*\*\*\*Uno de los puestos de Fiscal auxiliar, pertenece a la Fiscalía ordinaria de Pavas; sin embargo, por organización interna se trasladó a la Fiscalía del PISAV para la atención de los Delitos Sexuales de Menores de Edad.* | | | | | | | *\*\*\*\*\* Concurso 09-2019 y 11-2019 publicado del 9 al 20 de diciembre de 2019.* | | | | | | | *° Esta plaza está reservada para las PERSONAS CON DISCAPACIDAD por acuerdo del Consejo Superior Nº 057-2r016 art LIII.* | | | | | |   De la información anterior se desprende que la conformación de una estructura organización para PISAV, requiere de otros puestos de trabajo aparte de lo que corresponde a los Juzgados de Violencia Doméstica y Pensiones Alimentarias.  Particularmente la oficina de Pavas es la oficina que más recurso humano reporta en comparación con las otras tres oficinas existentes, principalmente a nivel de personal de apoyo en los juzgados y a nivel del Ministerio Público y la atención médica, ya que en las otras oficinas se labora con el mínimo de personal de acuerdo con las estructuras que se requieren.  Según se indica por parte de la Licda. Karla Cascante Aguilar de la Gestión Administrativa PISAV, las plazas que corresponden al programa 927 Jurisdiccional, son los únicos puestos que pertenecen a la oficina PISAV; los puestos de los demás programas presupuestarios están adscritos a cada dependencia y pueden ser trasladados o cambiados de acuerdo con sus necesidades.  Actualmente, la oficina PISAV Pavas cuenta con 10 puestos vacantes en los diferentes programas presupuestarios, no obstante, se consultó al Lic. Rodolfo Castañeda Vargas, Jefe del Subproceso de Reclutamiento y Selección si existían concursos que se llevaran a cabo con algunos de los puestos vacantes de la oficina del PISAV Pavas, e informó que recientemente se realizaron unos concursos[[4]](#footnote-4) donde se registran dos puestos de los señalados en la tabla anterior, por ende, se podría indicar que en vez de 10 puestos vacantes el PISAV Pavas dispone de 6 plazas vacantes, en que no ha mediado concurso, que se resumen a continuación:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Programa | N° Puesto | Tipo de Puesto | | 929 | 24844 | 1 Fiscala o Fiscal Auxiliar | | 19899 | 1 Fiscala o Fiscal Auxiliar | | 930 | 370092 | 1 Defensora Pública/Defensor Público | | 370091 | 1 Defensora Pública/Defensor Público | | 950 | 371196 | 1 Técnica Adm o Técnico Adm 2 | | 372197 | 1 Auxiliar Adm. |   En el caso particular de la plaza 312197, según indica el jefe del Subproceso de Reclutamiento, quedó en condición de reserva para las personas con discapacidad por acuerdo del Consejo Superior Nº 057-2016 art LIII.  Respecto de los tipos de puestos que quedarían en condición de vacantes señaló que en el caso de los puestos de Fiscal Auxiliar: *Esta clase de puesto se tramita mediante un procedimiento selectivo especial, según se dispone en el Reglamento de Ingreso al Ministerio Público. Por tal motivo, durante los últimos tres años se han tramitado convocatorias para conformar registros de elegibles, para nombramientos interinos y para participar en concursos futuros; no obstante, pese a la cantidad de vacantes no hay suficientes personas elegibles que permitan cubrirlas, motivo por el cual la Unidad de Capacitación y Supervisión del MP ha dispuesto que el concurso para nombramientos en propiedad quizá podría publicarse el próximo año, todo dependerá de que de la convocatoria CV-02-2020 que se encuentra en proceso de inscripción se obtenga una cantidad considerable o suficiente para proceder con el llenado de vacantes más adelante.*  Finalmente, para los puestos de Defensor Público señalan: *Por solicitud de la Comisión de Nombramientos de la Corte, el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión N° 66-19 celebrada el 24 de julio del 2019, art. XXXVI dispuso posponer los concursos de la clase “defensor público” hasta tanto se haya nombrado en propiedad la dirección y subdirección de la Defensa Pública, por lo que dicho concurso posiblemente se podría tramitar a finales de este año o inicios del próximo.*  **4.4.2 Estructura Organizacional PISAV La Unión**.  Antes del 2015, momento en que aún no estaba constituida la oficina PISAV de La Unión, la estructura organizacional estaba conformada por un Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica con el siguiente recurso:   * 2 Jueza o Juez 1 * 1 Coordinadora o Coordinador Judicial 1 * 6 Técnica o Técnico Judicial 1 * 1 Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales   Actualmente con la conformación de la oficina PISAV la estructura organizacional está compuesta de la siguiente manera:  **Tabla N°2**  **Conformación de la estructura organizacional PISAV La Unión**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **PLATAFORMA INTEGRADA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DE LA UNIÓN** | | | | | | | **Programa** | **Cantidad** | **Tipo de Puesto** | **N.º de Plaza** | **Condición** | **Oficina** | | 927 | 1 | Técnico en Comunicaciones Judiciales | 44692 | Propiedad | Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica | | 3 | Juez 1 | 372543 | Propiedad | | Juez 1 | 92909 | Propiedad | | Juez 1 | 44690 | Propiedad | | 8 | Técnico Judicial 1 | 108653*(\*\*)* | Vacante | | 15478 | Propiedad | | 44693 | Propiedad | | 350151 | Propiedad | | 372545(\*\*) | Vacante | | 44694 | Propiedad | | 372544*(\*\*)* | Vacante | | 92910*(\*\*)* | Vacante | | 1 | Coordinadora Judicial | 44691 | Propiedad | | 930 | 2 | Defensor Público | 372557 | Vacante | Defensa Pública | | 372556 | Vacante | | 1 | Auxiliar Administrativo(°) | 372558 | Vacante | | 929 | 2 | Fiscal Auxiliar | 370058 | Vacante | Fiscalía | | 24219 | Propiedad | | 1 | Técnico Judicial 2 | 377296*(\*\*)* | Vacante | | 950 | 1 | Profesional 2 (Psicóloga – OAPVD) | 48477 | Propiedad | Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | | 1 | Profesional 2 (Trabajadora Social-OAPVD) | 371648 | Propiedad | | 1 | Auxiliar Administrativo | 372568\*\*\* | Vacante | | 1 | Técnico Administrativo 2 | 372546\*\*\* | Vacante | |  |  |  |  | | 926 | 1 | Perito Judicial 2 (Psicología) | 372529 | Propiedad | Oficina de Trabajo Social y Psicología | | 1 | Perito Judicial 2 (Trabajo Social) | 372528 | Propiedad | | 1 | Auxiliar Administrativa(°) | 372530 | Vacante | | 928 | 1 | Médico 1 | 369992 | Vacante | Unidad Médico Legal | | 1 | Auxiliar Administrativo | 366025 | Propiedad | | Fuente: Gestión Administrativa PISAV | | | | | | | *Nota:\*Adscrita a la OAPVD: sin embargo, pertenece a la Plataforma Administrativa del Modelo PISAV.* | | | | | | | *Nota: (°)Respecto al puesto 372558, informa el Subproceso de Reclutamiento y Selección que no se ha publicado concurso debido a que están incluidos en un estudio de traslado.*  *(\*\*) Ya se realizó el concurso CN-003-2020 y se registró este número de puesto.*  *(\*\*\*) Se incluyó en el concurso CN-011-2019 del 9 al 20 de diciembre de 2019.* | | | | | |   Al igual que en el caso anterior, la conformación de una estructura organización para PISAV, requiere de otros puestos de trabajo aparte de lo que corresponde a los Juzgados de Violencia Doméstica y Pensiones Alimentarias.  Particularmente la oficina de La Unión cuenta con una estructura organizacional más pequeña que la mostrada en la Oficina PISAV de Pavas, tanto en la cantidad de personal de apoyo de atiende en los juzgados, así como en el personal profesional del Ministerio Público y la atención médica.    Al igual que en el caso anterior señala la Licda. Cascante Aguilar de la Gestión Administrativa PISAV, que las plazas que corresponden al programa 927 Jurisdiccional, son los únicos puestos que corresponden a la oficina PISAV; los demás programas presupuestarios están adscritos a cada jefatura y pueden ser trasladados o cambiados de acuerdo con sus necesidades.  Actualmente la oficina PISAV Pavas cuenta con 13 puestos vacantes en los diferentes programas presupuestarios, no obstante, igual consulta que en el caso de PISAV Pavas se realizó al Lic. Rodolfo Castañeda Vargas, Jefe del Subproceso de Reclutamiento y Selección si existían concursos que se llevaran a cabo con algunos de los puestos vacantes de la oficina del PISAV La Unión, e informó que recientemente se realizaron unos concursos el CN-11-2019 del 9 al 20 de diciembre de 2020 y el CN-3-2020 del 24 de febrero al 6 de marzo 2020, en que se incluyeron los siguientes números de puestos: 108653, 372545,372544, 92910, 377296, 372568 y 372546.  También se tiene de registro de la solicitud para no sacar a concurso el puesto 372530 y 372558 de Auxiliar Administrativo de la Defensa Pública, debido al traslado que se va a realizar del puesto, el detalle no se brinda por motivos reservados.  En razón de lo anterior, se registra en la tabla siguiente, el resumen de los 4 puestos vacantes que tiene el PISAV La Unión, exceptuando la plaza que está sujeta para ser trasladada y los que salieron a concurso:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Programa | N° de puesto | Tipo de Puesto | | 928 | 369992 | 1 Médica o Médico 1 | | 929 | 370058 | 1 Fiscala o Fiscal Auxiliar | | 930 | 372557 | 1 Defensora Pública/Defensor Público | | 372556 | 1 Defensora Pública/Defensor Público |   Respecto de los tipos de puestos que quedarían en condición de vacantes señaló que en el caso de los Médicos: *La Sección de Reclutamiento se encuentra a la espera de lo que la Dirección de Gestión Humana proponga y las instancias superiores resuelvan, previo a publicar un nuevo concurso. Ello por cuanto está en estudio el impacto de la reforma fiscal (Ley 9635) con respecto a la ley de incentivos médicos. Para tales efectos, el informe jurídico adjunto DJ-C-5-2020 recomendó a la DGH que “determine técnicamente mecanismos salariales al amparo de la referida triada normativa que compensen cualquier desequilibrio salarial o pérdida de competitividad en el pago de los profesionales en Ciencias Médicas”, tema que le compete abordar a la subdirección de Desarrollo Humano (Licda. Waiman Hin) en coordinación con la Sección de Análisis de Puestos, por lo que cualquier cambio en las condiciones salariales debe ser informado en el cartel de los concursos correspondientes a las ciencias médicas.*  En cuanto a los puestos de Fiscal Auxiliar: *Esta clase de puesto se tramita mediante un procedimiento selectivo especial, según se dispone en el Reglamento de Ingreso al Ministerio Público. Por tal motivo, durante los últimos tres años se han tramitado convocatorias para conformar registros de elegibles, para nombramientos interinos y para participar en concursos futuros; no obstante, pese a la cantidad de vacantes no hay suficientes personas elegibles que permitan cubrirlas, motivo por el cual la Unidad de Capacitación y Supervisión del MP ha dispuesto que el concurso para nombramientos en propiedad quizá podría publicarse el próximo año, todo dependerá de que de la convocatoria CV-02-2020 que se encuentra en proceso de inscripción se obtenga una cantidad considerable o suficiente para proceder con el llenado de vacantes más adelante.*  Finalmente, para los puestos de Defensor Público señalan: *Por solicitud de la Comisión de Nombramientos de la Corte, el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión N° 66-19 celebrada el 24 de julio del 2019, art. XXXVI dispuso posponer los concursos de la clase “defensor público” hasta tanto se haya nombrado en propiedad la dirección y subdirección de la Defensa Pública, por lo que dicho concurso posiblemente se podría tramitar a finales de este año o inicios del próximo.*  **4.4.3 Estructura Organizacional PISAV San Joaquín de Flores**.  Antes del 2016, momento en que aún no estaba constituida la oficina PISAV de San Joaquín de Flores, la estructura organizacional ordinaria estaba conformada por un Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica con el siguiente recurso:   * 2 Jueza o Juez 1 * 1 Coordinadora o Coordinador Judicial 1 * 4 Técnica o Técnico Judicial 1 * 1 Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales   A partir del 2016 que inicia formalmente la oficina PISAV de San Joaquín, su estructura organizacional se conforma de la siguiente manera:  **Tabla N°3**  **Conformación de la estructura organizacional PISAV San Joaquín de Flores**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **PLATAFORMA INTEGRADA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DE SAN JOAQUÍN DE FLORES** | | | | | | | **Programa** | **Cantidad** | **Plaza** | **Número** | **Condición** | **Oficina** | | 927 | 3 | Juez 1 | 377247 | Propiedad | Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica | | Juez 1 | 367916 | Propiedad | | Juez 1 | 100863 | Propiedad | | 6 | Técnico Judicial 1 | 359268 | Propiedad | | Técnico Judicial 1 | 15352 | Propiedad | | Técnico Judicial 1 | 377250 | Propiedad | | Técnico Judicial 1 | 92925 | Propiedad | | Técnico Judicial 1 | 44779\*\* | Vacante | | Técnico Judicial 1 | 377249\*\* | Vacante | | 1 | Coordinador Judicial 1 | 103692\*\* | Vacante | | 1 | Técnico Administrativo 2 | 377248\*\* | Vacante | | 930 | 1 | Auxiliar Administrativo\*\* | 377325 | Vacante | Defensa Pública | | 2 | Defensor Público | 377326 | Vacante | | Defensor Público | 377327 | Vacante | | 929 | 1 | Fiscal Auxiliar | 87145 | Propiedad | Fiscalía | | 1 | Técnico Judicial 2 | 377297\*\* | Vacante | | 950 | 1 | Profesional 2 (Psicóloga – OAPVD) | 360079 | Propiedad | Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | | 1 | Profesional 2 (Trabajadora Social-OAPVD) | 360083 | Propiedad | | 1 | Auxiliar Administrativo | 377334 \*\*\* | Vacante | | 926 | 1 | Perito Judicial 2 (Psicología) | 377225 | Propiedad | Oficina de Trabajo Social y Psicología | | 1 | Perito Judicial 2 (Trabajo Social) | 377224 | Propiedad | | 1 | Auxiliar Administrativo | 377223\*\* | Vacante | | *Fuente: Gestión Administrativa PISAV* | | | | | | | *Nota:\*Pendiente el traslado a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito.* | | | | | | | *\*\* Esta plaza salió en concurso 3-20 del 24 de febrero al 6 de marzo de 2020.*  *\*\*\** *Esta plaza salió en concurso 11-2019 del 9 al 20 de diciembre de 2020.* | | | | | |   De la información anterior se desprende que la estructura organizacional que se conforma en la oficina PISAV de San Joaquín de Flores, para el ámbito auxiliar de justicia es la cantidad mínima de personal que se requiere para el funcionamiento bajo esta modalidad de trabajo. Cuenta a nivel del Ministerio Público con una plaza de Fiscala o Fiscal y su personal de apoyo, mientras que la Defensa Pública cuenta con dos puestos profesionales los cuales cada uno atiende las materias de Pensiones Alimentarias y Familia, respectivamente, mientras que para lo que es Trabajo Social y Psicología así como para la Atención a Víctimas y Testigos, cada una cuenta con un puesto profesional en la especialidad que corresponde.  En cuanto al personal de los juzgados, se tiene que son tres puestos de Jueza o Juez, divididos en la atención de Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica y el puesto encargado de realizar las conciliaciones, parte fundamental dentro de esta modalidad de trabajo, ya que se pretende no extender los plazos de tramitación como sucede en los juzgados ordinarios.  Al igual que en los casos anteriores, se realizó la consulta al Lic. Rodolfo Castañeda Vargas, Jefe del Subproceso de Reclutamiento y Selección, acerca de si existían concursos que se llevaran a cabo con algunos de los puestos vacantes de la oficina del PISAV de San Joaquín, e informó que en el Concurso 11-2019 del 9 al 20 de diciembre de 2020 y 3-2020 del 24 de febrero al 6 de marzo 2020, se incluyeron los siguientes números de puestos: 377334, 377223, 103692, 377248, 44779, 377249, 377297 y 377325 de Auxiliar Administrativo de la Defensa Pública de PISAV de San Joaquín.  A manera de resumen la oficina PISAV de San Joaquín de Flores contaría con los siguientes puestos vacantes:     |  |  |  | | --- | --- | --- | | Programa | N° de puesto | Tipo de Puesto | | 930 | 377326 | 1 Defensora Pública o Defensor Público | | 377327 | 1 Defensora Pública o Defensor Público |   En razón de ser puestos vacantes de Defensores Públicos, indicó el personal de la Sección de Reclutamiento, que por solicitud de la Comisión de Nombramientos de la Corte, el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión N° 66-19 celebrada el 24 de julio del 2019, art. XXXVI dispuso posponer los concursos de la clase “defensor público” hasta tanto se haya nombrado en propiedad la dirección y subdirección de la Defensa Pública, por lo que dicho concurso posiblemente se podría tramitar a finales de este año o inicios del próximo.  **4.4.4 Estructura Organizacional PISAV Siquirres**.  Antes del 2019, momento en que aún no estaba constituida formalmente la oficina PISAV de San Joaquín de Flores, la estructura organizacional ordinaria estaba conformada por un Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica con el siguiente recurso:   * 2 Jueza o Juez 1 * 1 Coordinadora o Coordinador Judicial 1 * 5 Técnica o Técnico Judicial 1   A partir del 2019 que inicia formalmente la oficina PISAV de Siquirres, su estructura organizacional se conforma de la siguiente manera:  **Tabla N°4**  **Conformación de la estructura organizacional PISAV de Siquirres**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **PLATAFORMA INTEGRADA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DE SIQUIRRES** | | | | | | | **Programa** | **Cantidad** | **Tipo de Puesto** | **Nº PLAZA** | **Condición** | **Oficina** | | 927 | 3 | Juez I | 100882 | Propiedad | Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica | | Juez I | 367917 | Propiedad | | Juez I | 379817 | Extraordinaria | | 1 | Coordinadora Judicial | 45165 | Propiedad | | 7 | Técnico Judicial 1 | 350168 | Propiedad | | Técnico Judicial 1 | 45167\*\*\* | Vacante | | Técnico Judicial 1 | 367919 | Propiedad | | Técnico Judicial 1 | 34245 | Propiedad | | Técnico Judicial 1 | 33675 | Propiedad | | Técnico Judicial 1 | 379842 | Extraordinaria | | Técnico Judicial 1 | 379841 | Extraordinaria | | 1 | Técnica Administrativa 2\* | 379836 | Extraordinaria | | 929 | 1 | Fiscal Auxiliar | 379857 | Extraordinaria | Fiscalía Propietaria | | 1 | Técnico Judicial 2\*\* | 15028 | Extraordinaria | | 930 | 2 | Defensor Público | 379865 | Extraordinaria | Defensa Pública | | 379864 | Extraordinaria | | 1 | Auxiliar Administrativo | 379863 | Extraordinaria | | 950 | 1 | Profesional 2 (Psicóloga – OAPVD) | 379871 | Extraordianria | Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito | | 1 | Profesional 2 (Trabajadora Social-OAPVD) | 379872 | Extraordianria | | 1 | Auxiliar Administrativo | 379870 | Extraordinaria | | 926 | 1 | Perito Judicial 2 (Psicología) | 379783 | Extraordinaria | Oficina de Trabajo Social y Psicología | | 1 | Perito Judicial 2 (Trabajo Social) | 379784 | Extraordinaria | | 1 | Auxiliar Administrativo | 379781 | Extraordinaria | | *Fuente: Gestión Administrativa PISAV* | | | | | | | *\*Adscrita al Juzgado; sin embargo, pertenece a la Plataforma Administrativa del Modelo PISAV.* | | | | | | | *\*\*A nivel interno de la Fiscalía se cambió la plaza extraordinaria por ordinaria, de ahí que la persona titular está en propiedad.* | | | | | | | *\*\*\* Esta plaza salió a concurso CN-003-2020.* | | | | | |   Al ser la última oficina que se conforma bajo la modalidad PISAV, cuenta aún con personal extraordinario tanto en el ámbito jurisdiccional como en los auxiliares de justicia y administrativo, así como con puestos vacantes. A continuación, se detalla la cantidad y condición de estos puestos:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Programa | N° de puesto | Condición del puesto | Tipo de Puesto | | 926 | 379783 | Extraordinaria | Perito Judicial 2 | | 379784 | Extraordinaria | Perito Judicial 2 | | 379781 | Extraordinaria | Auxiliar Administrativo | | 927 | 379817 | Extraordinaria | 1 Jueza o Juez 1 | | 379842 | Extraordinaria | 1 Técnica o Técnico Judicial 1 | | 379841 | Extraordinaria | 1 Técnica o Técnico Judicial 1 | | 379836 | Extraordinaria | 1 Técnica o Técnico Administrativo | | 929 | 3749857 | Extraordinaria | 1 Fiscal Auxiliar | | 15028 | Extraordinaria | 1 Técnica o Técnico Judicial 2 | | 930 | 379865 | Extraordinaria | 1 Defensora o Defensor Público | | 379864 | Extraordinaria | 1 Defensora o Defensor Público | | 379863 | Extraordinaria | 1 Auxiliar Administrativa o Administrativo | | 950 | 379871 | Extraordinaria | 1 Profesional 2 | | 379872 | Extraordinaria | 1 Profesional 2 | | 379870 | Extraordinaria | 1 Auxiliar Administrativo o Administrativa |   De la información anterior se desprende que de la estructura organizacional que compone actualmente la oficina PISAV de Siquirres, existen 15 plazas extraordinarias y una vacante, las cuales son requeridas para mantener la modalidad de trabajo PISAV en la zona, ya que cuenta con el personal mínimo que se requiere en cada uno de los programas expuestos. La plaza vacante, está a la espera del cumplimiento final del proceso, en razón que salió a concurso en la semana del 24 de febrero al 6 de marzo del presente año.  Se debe tomar en consideración que para esta zona se arrendó un local con el espacio físico adecuado a las necesidades de este sistema de trabajo, con el objetivo de garantizar privacidad al momento de entrevistar a personas víctimas de violencia doméstica, además de adecuarse a nivel de sistemas informáticos con la tecnología más reciente que utiliza el Poder Judicial.  La oficina PISAV atiende entre otras cosas una población catalogada como vulnerable, en el sentido que garantiza la disminución de la revictimización en el caso de mujeres víctimas de Violencia Doméstica, además de prestar un servicio integrado en estos casos en los que de una forma más expedita se puede fijar una pensión provisional, o incluso hasta elevar la causa a nivel penal si es que lo amerita.  En entrevista realizada a la Máster María Gabriela Alfaro Zuñiga, Fiscala Adjunta Especializada en Género, señaló que la apertura de la Plataforma PISAV en Siquirres ha fortalecido el servicio que se brinda en la zona y se ha convertido en un gran apoyo para la Fiscalía de Siquirres en la atención de los delitos sexuales y de penalización. No obstante, le preocupa la poca cantidad de personal asignado en la plataforma, por cuanto la demanda es muy alta y no se da abasto con la atención a cargo de una sola plaza de Fiscal.  Insistió en la necesidad de fortalecer el personal de la fiscalía de las plataformas, ya que cuentan con una estructura tan mínima que genera en ocasiones que las víctimas no puedan ser atendidas, por cuanto a un solo fiscal de PISAV, le corresponde atender una serie de actividades iniciales propias de la investigación, que le van a generar ausentarse de la oficina. A manera de ejemplo menciona los casos comunes de delitos sexuales y de penalización en donde existe un porcentaje muy alto de riesgo para las víctimas, que por disposición de la Fiscalía General y la Fiscalía Adjunta de Género, les conlleva a los fiscales presentar una solicitud de medidas cautelares, que les obliga trasladarse al Juzgado Penal y esperar mientras se resuelve la situación jurídica de la persona imputada, con el agravante que si el personal de apoyo no está en la oficina (por enfermedad, atención de asuntos, u otros), se deja desatendida la oficina.  Adicionalmente, refiere que otras de las actividades que lleva a cabo la o el Fiscal son las vistas, las audiencias, los anticipos jurisdiccionales de prueba, que les implica estar fuera de la oficina, sin mencionar una apertura de evidencia y el acompañamiento que se debería brindar en la etapa de juicio. Tiene claro que lo ideal es cumplir con el protocolo de atención, pero la dinámica ordinaria del trabajo no les permite tener una permanencia en la oficina en una gran parte de la jornada.  Por otra parte, manifiesta que la única plaza asignada en PISAV, también es quien realiza la disponibilidad que inicia el lunes a las 7:00 a.m. y finaliza los viernes a las 16:30 todas las semanas, e ingresa al rol de disponibilidad los fines de semana que es compartido con los Fiscales de Siquirres y le corresponde un fin de semana mantener la disponibilidad. Lo anterior, se hace para aprovechar el recurso y priorizar la atención de la víctima y atraerla a la plataforma que de manera integral, inmediata y oportuna debe ofrecer el servicio.  Por su parte, la Licda. Ana Yansi Ruphuy Herrera, Fiscala Coordinadora de la Fiscalía de Siquirres refiere el apoyo y el soporte que ha brindado ese servicio en la zona. Destaca la labor de la Fiscala del PISAV, quien asume la disponibilidad en la jornada ordinaria de lunes a viernes, lo que contribuye a identificar los delitos que requieren la atención integral que brinda el PISAV, ante la necesidad de una denuncia por violencia doméstica, la solicitud de una pensión alimentaria, la contención psicológica y todo dentro de un solo servicio.  **4.4.5. Resumen de la cantidad de plazas existentes en las Plataformas**  De manera resumida, se expone el detalle de las estructuras que conforman cada plataforma de los PISAV, en donde se puede percibir que disponen una misma estructura básica de puestos, con algunas excepciones en el caso de Pavas y La Unión, que tienen incluido personal médico.  **RESUMEN DE LA ESTRUCTURA DE PLAZAS QUE CONFORMAN LOS PISAV**   | **PUESTO** | **PLATAFORMA PISAV** | | | | | --- | --- | --- | --- | --- | |  | PAVAS | LA UNIÓN | SAN JOAQUIN | SIQUIRRES | | Juez 3 (Conciliadora) | 1 | - | - | - | | Juez 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | | Coordinador Judicial | 1 | 1 | 1 | 1 | | Técnico Judicial 1 | 10 | 8 | 6 | 7 | |  |  |  |  |  | | Fiscal Auxiliar | 3 | 2 | 1 | 1 | | Técnico Judicial 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | |  |  |  |  |  | | Defensor Público | 2 | 2 | 2 | 2 | | Auxiliar Administrativo | 1 | 1 | 1 | 1 | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | | Profesional 2 (Psicóloga-OAPVD) | 1 | 1 | 1 | 1 | | Profesional 2 (Trabajadora Social-OAPVD) | 1 | 1 | 1 | 1 | | Auxiliar Administrativo | 1 | 1 | 1 | 1 | |  |  |  |  |  | | Perito Judicial 2 (Psicología) | 1 | 1 | 1 | 1 | | Perito Judicial 2 (Trabajo Social) | 1 | 1 | 1 | 1 | | Auxiliar Administrativo | 1 | 1 | 1 | 1 | |  |  |  |  |  | | Médico Jefe Unidad 1 | 1 | - | - | - | | Integrante de Consejo Médico | 1 | - | - | - | | Profesional 1 (Enfermería) | 1 | - | - | - | | Secretaría 1 | 1 | - | - | - | | Médico 1 | - | 1 | - | - | | Auxiliar Admtvo. | - | 1 | - | - | |  |  |  |  |  | | Técnico en Comunicaciones Jud. | - | 1 | - | - | | Profesional 2 | - | 1 | - | - | |  |  |  |  |  | | **Técnico Administrativo 2** | **1\*** | **1\*** | **1\*\*** | **1\*\*** | | **TOTALES** | **33** | **29** | **22** | **23** | | **(\*) Adscrita al Juzgado de P.A. y VD /(\*\*) Adscrita a la Oficina de Protección a Víctimas y Testigos.** | | | | |   Como se puede percibir, la cantidad total de plazas muestran diferencias en la conformación de cada plataforma, y de manera particular la cantidad de puestos de Técnicos Judiciales es variable, así como la de Fiscales. Por el contrario, la cantidad de personal para la Defensa Pública como el de las Oficinas de Atención a las Víctimas y Testigos, así como del área de Trabajo Social y Psicología, preservan la misma cantidad y tipo de puestos. Pisav La Unión, es la única que tiene adscrito un puesto de Técnico en Comunicaciones Judiciales y de Profesional 2 que corresponde al puesto de la persona que funge como Administradora de las Plataformas.  **4.4.6. Análisis de los puestos de Técnicos Administrativos 2**  En la sesión del Consejo Superior 34-2017, artículo LXVII, se conoció el informe de la Dirección de Planificación 671-PLA-2017, relacionado con los temas de estructura y carga de trabajo para los juzgados, modalidad PISAV.  Dentro del documento antes indicado, se analizó la estructura organizacional de las oficinas PISAV, y se indican una serie de elementos, que en ese momento fungieron como base para reforzar todos los temas administrativos relacionados con la modalidad de trabajo PISAV.  Algunos de los argumentos indicados en el informe realizado por la Dirección de Planificación, fueron los siguientes:   * Se cuenta con una Coordinación Técnica del Modelo PISAV, conformada por personal de la Oficina de Atención y protección a la Víctima, desde donde emanan las directrices para el modelo. Además, en cada Plataforma, se dispone de una persona facilitadora que tiene a su cargo la representación del despacho y las demás oficinas que conforman la Plataforma. No obstante, a partir de diciembre del 2016, la figura de la Coordinación Técnica será asumida por un profesional en Administración, que se encargará de ser un enlace entre las diferentes Plataformas a nivel nacional. * El Juez o Jueza Coordinadora del Juzgado, es quien asume también el papel de facilitador de la Plataforma, que desde el punto de vista organizacional y derivado del análisis no se estima lo más conveniente; por cuanto, es una plaza de Juez, que dedica una buena parte de su tiempo a labores administrativas, afectando el tiempo efectivo que deberá destinar a la resolución y tramitación de temas jurisdiccionales.   Producto de las entrevistas realizadas en su momento, se llegó a determinar lo siguiente:   * No existe una definición clara de las funciones de la persona Administradora. * No existe claridad en las funciones de la figura de Facilitador. * Se evidencia la ausencia de una plataforma administrativa que sirva de enlace para todas las PISAV. Actualmente la Coordinación Técnica, es quien funge como enlace entre todas las PISAV, sin embargo está conformada por la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, razón por la cual, se detecta la necesidad de que la Figura del Administrador además de sus funciones administrativas, asuma la representación de facilitador de los diferentes PISAV a nivel nacional, con la colaboración de una figura profesional en Administración destacada en cada PISAV, que asuma dentro de cada Plataforma todas las labores administrativas y rinda resultados ante el Administrador General de las PISAV (este profesional sería además el facilitador entre todas las oficinas que conforman la Plataforma con el Administrador General). * No se considera conveniente que el Facilitador de la Plataforma sea un Juez o Jueza, ya que desatiende sus labores sustantivas (dictar resoluciones).   Como punto conclusivo del estudio 671-PLA-2017, se indicó que la estructura organizacional tenía una ausencia en la delimitación de las funciones que ejercía la figura del Administrador y de las labores de quienes ejercen las labores de facilitador de la Plataforma, por lo que se recomendó adoptar la siguiente estructura organizacional:   * *Debe existir un Área Administrativa que brinde soporte y apoyo a las oficinas que conforman cada plataforma, igualmente con una perspectiva integral y no fragmentada.* * *El Área Administrativa debe brindar seguimiento a las actividades y trabajos administrativos de las oficinas que conforman la plataforma, dentro de un proceso de mejora continua permanente, con el fin de garantizar la efectividad en el uso de sus recursos.* * *Se recomendó que la plataforma de servicios administrativos debía estar integrada por un profesional en Administración y cuatro técnicas o técnicos administrativos 2.* * *A este personal le corresponderá dirigir las PISAV de Pavas, La Unión, San Joaquín de Flores y Siquirres que son las oficinas que se encuentran en operación. El Administrador de las PISAV, que además de sus tareas administrativas, también asumirá el papel de supervisor de las cuatro PISAV y tendrá el apoyo dentro de cada una de esas Plataformas, de un técnico o técnica en administración 2* * *Estas últimas plazas mencionadas, serán el enlace entre el Administrador y todas las Oficinas que conforman la Plataforma, con el fin de garantizar un servicio integral y se pueda agilizar el proceso de toma de decisiones, es decir será el facilitador de las PISAV. Anteriormente en PISAV de La Unión y de Pavas el puesto de Facilitadora lo desempeñaba la Jueza Coordinadora del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, sin embargo, no se considera conveniente que los jueces o juezas sean las facilitadoras, ya que les ocupa tiempo para que puedan dedicarse a su labor exclusiva de tramitación y resolución de asuntos.* * *La relación del técnico o la técnica del Área Administrativa con el Administrador de la Plataforma de Servicios Administrativos PISAV, será de comunicación y coordinación constante, específicamente en aspectos relativos a la gestión de las plataformas.*   La siguiente figura da a conocer la estructura organizacional que tiene la Gestión Administrativa dentro del modelo PISAV:  *Figura 1.*  *Organización para cada Plataforma Integral de Servicios de Atención a Víctimas*  Administrador PISAV  Técnico o Técnica Administrativo  PISAV  PISAV Pavas  PISAV La Unión  PISAV San Joaquín de Flores  PISAV Siquirres  Técnico o Técnica Administrativo  PISAV  Técnico o Técnica Administrativo  PISAV  Técnico o Técnica Administrativo  PISAV  A pesar de la propuesta administrativa para la ubicación e integración de las plazas de Técnicos Administrativos, actualmente se tienen asignadas dos de estos puestos en los Juzgados de Pensiones Alimentarias y de Violencia Doméstica de Pavas y La Unión, y los otros dos puestos en la Oficina de Atención y Protección de Víctimas y Testigos de San Joaquín y Siquirres, conforme se detallan en el siguiente recuadro:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Programa | N° Puesto | Condición | Oficina en que se ubica | | 950 | 371196 | Vacante\* | Oficina PISAV de Pavas | | 372546 | Vacante\* | Oficina PISAV de La Unión de Tres Ríos | | 927 | 377248 | Vacante\*\* | Juzgado PA y VD PISAV San Joaquín de Flores | | 379836 | Extraordinaria | Oficina PISAV de Siquirres |   \* Esta plaza salió en concurso CN-011-2019 del 9 al 20 de diciembre de 2019.  \*\*Esta plaza salió a concurso CN 003-2020 del 24 de febrero al 6 de marzo de 2020.  Según indica la Licda. Karla Cascante Aguilar, Administradora de las oficinas PISAV del país, las plazas que se encuentran adscritas presupuestariamente al programa 927, deben pasar a formar parte del programa 950 de la Oficina de Atención a Víctimas y Testigos.  se realizó la consulta al Lic. Rodolfo Castañeda Vargas, Jefe a.í. del Subproceso de Reclutamiento y Selección si existían concursos que se llevaran a cabo con algunos de los puestos vacantes de la oficina del PISAV, e informó que recientemente se realizaron unos concursos el CN-11-2019 del 9 al 20 de diciembre de 2020 y el CN-3-2020 del 24 de febrero al 6 de marzo 2020, en que se incluyeron los tres números de puestos: 371196, 372546 y 377248, los dos primeros para adscribir a la Oficina de Atención a la Victima de Delitos y la tercera, para adscribirlo en el Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de San Joaquín.  Una vez que se exponen los antecedentes sobre la necesidad de contar con el recurso a nivel administrativo en las oficinas PISAV del país, se procede a detallar las actividades que llevan a cabo esos puestos dentro de las estructuras que la conforman actualmente. A continuación, un detalle de las labores que desempeñan:   | **Nombre del puesto: Técnica o Técnica Administrativo 2** | | --- | | **Superior inmediato: Administradora o Administrador Modelo PISAV** | | **Cantidad: 4 puestos (1 en cada PISAV)** | | **Labores titulares** | | 1. Preparar los informes de labores y rendición de cuentas relacionados con la modalidad PISAV para presentárselos al Administrador o Administradora de las PISAV. Esto lo realizará con el apoyo del personal de apoyo Profesional de cada una de las oficinas que conforman la Plataforma. 2. Participar en conjunto con la persona administradora del Modelo en reuniones tendientes a mejorar la coordinación entre los actores que conforman la plataforma y las instituciones que están relacionadas con las materias que atiende. 3. Atender en conjunto con la persona administradora del modelo, aspectos relativos a la atención del público de la plataforma. Asimismo, proponer e instaurar cambios para mejorar el servicio a la persona usuaria. 4. Llevar un registro de las quejas o inconformidades que se presenten ante la Contraloría de Servicios, con el fin de identificar las áreas de mejoras. 5. Remitir convocatoria a las reuniones mensuales, confeccionar agenda de temas a tratar, asistir a las reuniones, confeccionar minuta y comunicar. Dar seguimiento a la ejecución de los acuerdos tomados. 6. Elaborar los indicadores de gestión del Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica, con el fin de identificar desviaciones tempranas en los resultados y en conjunto con el Administrador o Administradora proponer acciones de mejora para obtener los resultados deseados a tiempo. 7. Administrar los activos asignados a las diferentes oficinas que conforman la Plataforma (realizar un inventario anual, gestionar solicitudes de reparación, solicitudes de mobiliario nuevo, de devolución, coordinar con las Administraciones el traslado, etc.). 8. Velar por el orden general de los activos ubicados en áreas comunes de la Plataforma. 9. Velar por que los servidores y las servidoras de la Plataforma brinden un uso adecuado a los activos y suministros. 10. Mantener los suministros de stock en una bodega única, facilitar al personal de limpieza los suministros de uso común (papel higiénico y papel toalla para dispensador, bolsas de reciclaje, jabón spray para manos, etc.). 11. Mantener un control de los activos asignados a cada persona colaboradora de la Plataforma, de tal manera que se identifiquen los responsables, así como de los activos asignados a las áreas comunes. 12. Llevar el control de las personas que tienen acceso a las claves de seguridad (periodo de nombramiento), gestionar con el Departamento de Seguridad la asignación de código de acceso, facilitar llaves del edificio a las personas servidoras de la Plataforma que las requieran. 13. Evaluar en conjunto con los servidores y las servidoras del PISAV mejoras en la infraestructura donde laboran. Posteriormente comunicarla al Administrador o Administradora PISAV. 14. Gestionar con el propietario del local y el Departamento de Servicios Generales las reparaciones y otras necesidades relacionadas con el mantenimiento de la planta física del edificio que alberga la PISAV. Guiar a la persona que va a hacer las reparaciones y estar pendiente en el momento en que se estén haciendo los trabajos de que todo transcurra con normalidad. 15. Mantener el registro de firmas del personal de las empresas contratadas para la limpieza y seguridad del edificio e informar de inmediato, a la persona administradora del modelo PISAV, sobre cualquier anomalía que se esté dando con respecto al servicio. 16. Confeccionar el “Resumen Mensual de Registro de Asistencia” sobre los servicios de limpieza y seguridad y remitir a la Administración Regional correspondiente. 17. Gestionar ante la Dirección de Tecnología de Información, por medio del CAT, reportes para solicitudes de permisos de red, acceso a sistemas, soporte técnico informático (reparación o mantenimiento) de las oficinas actoras de la PISAV. Dar seguimiento a su atención y brindar apoyo cuando el Técnico(a) de TI se comunique a la Plataforma para atender el reporte. 18. Tramitar permisos en el Sistema de Seguridad (Sistema de Gestión, Escritorio Virtual, Itineraciones) según lo solicite el personal de apoyo (Coordinadora o Coordinador Judicial, Secretarias o Auxiliares Administrativos) de las diferentes oficinas que conforman la Plataforma cuando se dan movimientos de personal por ascensos, vacaciones o permisos sin goce de salario. 19. Gestionar solicitudes de vehículos para las giras o diligencias que puedan surgir por parte de las diferentes oficinas de la PISAV (Defensa Pública, OAPVD, Trabajo Social y Psicología, Unidad Médico Legal y Fiscalía). 20. Confeccionar informes y oficios solicitados por el Administrador o Administradora de la PISAV o la Coordinación Técnica del modelo PISAV. 21. Revisar y consolidar el Plan Anual Operativo, el Proceso de Autoevaluación de Control Interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI), de las oficinas que conforman la PISAV y remitirlo al Administrador o Administradora. 22. Efectuar en conjunto con el personal de apoyo de cada oficina actora de la Plataforma las evaluaciones del I y II Semestre del Plan Anual Operativo y remitirlas a la persona administradora del modelo. 23. Llevar un inventario del material informativo que se genera en la PISAV (desplegables, banner, etc.) y coordinar con el Administrador o Administradora de la Modalidad PISAV las nuevas solicitudes de impresión o reproducción para que este realice dicha gestión ante el Departamento de Artes Gráficas. Facilitar al personal de la Plataforma material que necesiten, llevar un registro del suministro que realice. 24. Brindar apoyo logístico a todas las oficinas que conforma la PISAV (Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica, Fiscalía, Defensa Pública, Oficina de Trabajo Social y Psicología, Oficina de Atención y Protección a la Víctima, Unidad Médico Legal). 25. Brindar inducción general al personal de nuevo ingreso a la Plataforma, en relación con las oficinas que integran la Plataforma y la función que cada una cumple. Presentar con el personal colaborador de la Plataforma y reconocimiento de las diferentes áreas del edificio. 26. Entregar el “Protocolo de Atención a Personas Usuarias” que maneja la Plataforma, a personal de nuevo ingreso de las diferentes oficinas que integran la Plataforma. 27. Tramitar solicitudes de ayuda económica para personas usuarias ante la Administración correspondiente. Esto implica llenar formulario para viáticos para poder gestionar el reintegro. 28. Suministro de papel F-74 en los estantes de calentamiento de las impresoras y velar por que tengan suficiente papel disponible. 29. Rendir informes estadísticos mensuales que se generan a nivel de cada oficina que integra la PISAV a la Administración del Modelo PISAV. 30. Coordinar capacitaciones para el personal PISAV con la oficina que corresponda. 31. Colocar información remitida por el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional en la “Pizarra Informativa”. 32. Administrar la “Cámara Gesell”, en el caso de contar con este recurso, lo que implica recibir la solicitud por parte de la oficina interesada, reservar el día que se efectúa la diligencia judicial dar una pequeña inducción de cómo efectuar la grabación de audio y video y rendir informes trimestrales sobre el uso a la Secretaría Técnica de Género. 33. Administrar la cuenta de correo electrónico oficial de la Plataforma, la información que ingrese distribuirla a la oficina correspondiente y dar seguimiento. 34. Apoyar en cualquier otro tema relacionado con el puesto que se considere pertinente. |   Al realizar la comparación de las labores indicadas en el Manual Descriptivo de Puestos y lo expuesto por el personal Técnico que se destaca en cada uno de las oficinas PISAV del país, se denota que las gestiones son concordantes dentro del parámetro de labores que debe ejecutar, y que de manera general cumplen con la naturaleza del puesto, que se concentra en ejecutar labores técnicas complejas relacionadas con actividades de índole administrativo, aspecto por el cual conviene que estos puestos se mantengan dentro de las estructuras organizacionales de los modelos PISAV en el país.  Lo anterior permite que la relación del técnico o la técnica del Área Administrativa con el Administrador de la Plataforma de Servicios Administrativos PISAV, será de comunicación, coordinación y ejecución constante, específicamente en aspectos relativos a la gestión de las plataformas.  Se adjunta el Manual Descriptivo de Puestos de la Dirección de Gestión Humana para el puesto de Técnica o Técnico Judicial 2, donde se puede apreciar las actividades que demanda a este tipo de puestos el perfil competencial.    En resumen, las labores que desempeñan los puestos de Técnica o Técnico Administrativo 2 en las diferentes oficinas PISAV del país, están ajustadas a lo que señala el Manual Descriptivo de Puestos de la Dirección de Gestión Humana. Además, estos puestos permiten tener una comunicación, coordinación y ejecución de las gestiones directamente con la Administración central de las oficinas que laboran bajo este modelo y de esta manera mantener un “pulso” constante sobre los indicadores de gestión que muestra cada PISAV.   * 1. **Estructura funcional a nivel jurisdiccional de las PISAV Pavas, La Unión, San Joaquín y Siquirres.**   En el siguiente cuadro se muestra el detalle de la cantidad de plazas con las que cuenta cada oficina a nivel de jurisdiccional, además del cargo que sustentan y su función sustancial:  **Cuadro N°2**  **Estructural funcional del personal PISAV del país**  **A marzo 2020**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Variable** | **Cantidad de plazas** | | | | | **Pavas** | **La Unión** | **San Joaquín** | **Siquirres** | | **Personal técnico judicial (total)** | **10** | **8** | **6** | **7** | | Trámite PA | 3 | 4 | 2 | 2 | | Trámite VD | 2 | 1 | 1 | 2 | | Trámite de Cajas | 1 | 0,5 |  | 0,5 | | Permisos salida, retenciones salariales |  |  | 0,5 |  | | Apremios Corporales | 1 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | | Manifestación (atención al público) | 2 | 2 | 2 | 2 | | Central telefónica plataforma y correo físico | 1 |  |  |  | | **Personal Coordinador Judicial (total)** | **1** | **1** | **1** | **1** | | Trámite de Cajas |  | 0,3 | 0,5 |  | | Funciones de coordinación y colaboración en trámite cuando es necesario | 1 | 0,7 | 0,5 | 1 | | **Personal Juzgador (total)** | **3** | **3** | **3** | **3** | | Etapa previa PA | 1 | 1 | 1 | 1 | | Fondo, trámite PA-VD | 2 | 2 | 2 | 2 | | **Personal técnico administrativo (total)** | **1** | **1** | **1** | **1** | | Funciones administrativas | 1 | 1 | 1 | 1 |   ***PA: Pensiones Alimentarias***  ***VD: Violencia Doméstica***  *Fuente: Elaborado por el Subproceso de Evaluación de acuerdo con relación de puestos de la Dirección de Gestión Humana e información brindada por cada PISAV.*   * El PISAV de Pavas tiene asignadas dos personas técnicas judiciales que se encargan del trámite de cajas y trámite de apremios corporales, por lo que en promedio se asigna medio tiempo a cada función de esas plazas. * La persona encargada de la central telefónica y correo físico del PISAV de Pavas, labora en general para toda la plataforma, en la ubicación de personas usuarias según la oficina que requiera, traslado de llamadas y distribución de correo físico a las diferentes instancias presentes en el PISAV, entre otras labores. * En PISAV La Unión se tienen asignadas dos personas técnicas judiciales en el área de atención al público, sin embargo, una de ellas se asigna para consultas a nivel general de la plataforma, que se encarga de atender asuntos generales de cualquier instancia (Defensa, Fiscalía, Trabajo Social y Psicología). * El puesto de Coordinación Judicial de PISAV La Unión aparte de sus funciones de coordinación y colaboración en tareas varias, dedica una porción de su tiempo a la autorización de giros en el SDJ. La persona encargada del área de cajas realiza los estudios de depósitos y trámite general de cajas, asimismo este puesto se encarga del trámite de apremios corporales, por esta razón en el cuadro se distribuye el personal entre las funciones asignadas con el fin de demostrar que las plazas no están a tiempo completo a una función específica. * En PISAV de San Joaquín el puesto de Coordinación Judicial se encarga del trámite completo del área de cajas de la plataforma, esto, adicional a sus funciones de coordinación y colaboración en tareas varias. * Las personas técnicas judiciales encargadas de la atención de trámite de la materia de Pensiones Alimentarias en PISAV San Joaquín son en total tres, sin embargo, en el cuadro se reflejan dos debido a que una plaza de esas se dedica también al trámite de permisos de salida del país y retenciones salariales y la otra al trámite de apremios corporales y actualización de tarjetas, por lo que su tiempo en tramitación de la materia de PA no es completo. * El puesto de persona técnica judicial asignado al área de cajas de PISAV Siquirres también se encarga del trámite de los apremios corporales que ingreses, por esto, se divide la plaza, una porción para cada función. * Las plazas de personas técnicas administrativas de PISAV La Unión y Pavas no se encuentra adscritas al área jurisdiccional, pertenecen a la Oficina de Atención a la Víctima, las restantes dos de PISAV San Joaquín y Siquirres si están adscritas al Juzgado. * En todas las plataformas la persona técnica administrativa trabaja en conjunto con la persona Coordinadora Judicial del despacho para la alimentación de la matriz de indicadores de gestión todos los meses.   1. **Carga de trabajo de personal técnico judicial de los PISAV**   Se realiza un análisis detallado de la carga de trabajo que presenta actualmente cada puesto de personas técnicas judiciales encargadas del trámite de asuntos de la materia de Pensiones Alimentarias y trámite de apremios corporales:  **Cuadro N°3**  **Carga de trabajo promedio de puestos de personal técnico judicial de trámite y apremios**  **Corporales en materia de Pensiones Alimentarias PISAV del país 2017 a 2019**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Variable** | **Pavas** | **La Unión** | **San Joaquín** | **Siquirres** | | Entrada promedio mensual nuevos | 66 | 86 | 56 | 62 | | Entrada promedio mensual de escritos | 195 | 563 | 535 | 106 | | Estimación carga promedio mensual trámite de oficio | 132 | 171 | 111 | 125 | | Total, global de carga de trabajo mensual | 393 | 820 | 702 | 293 | | Cant. de técnicos/as | 3 | 4 | 2 | 2 | | Carga de trabajo mensual por técnico/a judicial | 131 | 205 | 351 | 147 | | Cuota de trabajo mensual por téc. | 252 | 252 | 252 | 252 | | Expedientes tramitados por mes global | 756 | 1008 | 504 | 504 | | Carga de trabajo diaria por técnico/a judicial | **6** | **10** | **17** | **7** | | Cuota de trabajo diaria por téc. | **12** | **12** | **12** | **12** | | Alcance de la carga de trabajo | **192%** | **123%** | **72%** | **172%** | | Cant. de asuntos que se dejarían de atender por mes (-) / o se podría atender adicionalmente (+) | 363 | 188 | -198 | 211 | | Exceso/faltante diario de trámite según capacidad | 17 | 9 | -9 | 10 | |  |  |  |  |  | | Entrada promedio mensual de apremios corporales | 543 | 651 | 352 | 245 | | Cant. de técnicos/as encargados de apremios | 1 | 1 | 0,5 | 0,5 | | Carga de trabajo diaria por técnico/a judicial de apremios | **26** | **31** | **17** | **12** | | Cuota diaria de trámite de apremios | 25 | 25 | 25 | 25 | | Alcance de la carga de trabajo | **97%** | **81%** | **74%** | **107%** | | Cant. de apremios que se dejarían de atender por día | -1 | -6 | -4 | 1 |   *Fuente: Elaborado por el Subproceso de Evaluación de acuerdo con los anuarios estadísticos emitidos por el Subproceso de Estadística e informes emitidos por los PISAV del país.*  *(\*) Información preliminar*   * Para el control de la carga de trabajo de los puestos de personas técnicas judiciales encargadas de trámite de la materia de Pensiones Alimentarias se considera la cantidad promedio mensual de asuntos nuevos que ingresan, cantidad promedio mensual de escritos ingresados y se presenta una estimación de la cantidad promedio mensual de trámites de oficio que generan los asuntos de circulante activo (resoluciones de señalamientos, recordatorios de notificación, entre otros). * Se aclara que, en la cantidad promedio mensual de escritos ingresados en el PISAV de La Unión y Pavas se incluye también actas de notificación presentadas, oficios, entre otros documentos, ya que estas oficinas incorporan esos documentos en el módulo de escritos del Escritorio Virtual con el fin de que se les genere la alerta a cada persona responsable del expediente correspondiente y se tenga presente la revisión y trámite de esos asuntos. A diferencia la PISAV de Siquirres y San Joaquín los cuales ingresan en ese módulo solamente escritos, los demás documentos los incorporan en el módulo de “agregar documentos” el cual no genera alerta a las personas responsables de los expedientes. * Con relación a la carga de trabajo de asuntos nuevos de Pensiones Alimentarias a nivel de personal técnico judicial se destaca que, PISAV de La Unión es el que presenta la carga más alta, recibe un 35% más que PISAV San Joaquín, que es el que presenta la menor carga en esta materia respecto a sus homólogos. * Al considerar la estructura funcional de cada PISAV, la cantidad de personal asignado al trámite de asuntos de la materia de Pensiones Alimentarias y la carga de trabajo global para cada uno de esos puestos se determina que, Pavas, La Unión y Siquirres presentan una mayor capacidad de atención en el trámite de esta materia. En el caso de Pavas actualmente existe capacidad para el trámite adicional de 17 asuntos por día, en La Unión de 9 asuntos adicionales diarios y en Siquirres 10 asuntos adicionales por día. Caso contrario se da en San Joaquín donde se dejan de tramitar en promedio 9 asuntos diariamente por falta de capacidad operativa. * PISAV La Unión presenta la mayor carga de trabajo relacionada al trámite de apremios corporales con relación a sus homólogos, recibe 62% más que PISAV Siquirres que es el que recibe menor cantidad entre estas oficinas. * Con el **trámite de apremios corporales** se detecta que todos los PISAV se encuentran ajustados para cumplir con la demanda de este trámite. Con la capacidad operativa que cuenta actualmente La Unión se dejarían de atender 6 apremios corporales, en San Joaquín 4 diarios y en Pavas uno diario, en el caso de Siquirres si cuenta con la capacidad operativa necesaria para hacerle frente a esa carga de trabajo. Al ser este trámite uno de los más prioritarios en esta materia, los despachos constantemente generan propuestas de trabajo de apoyo a esta gestión con el fin de cumplir con los plazos de entrega establecidos.   Asimismo, se realiza un análisis detallado de la carga de trabajo que presenta actualmente cada puesto de personas técnicas judiciales encargadas del trámite de asuntos de la materia de Violencia Doméstica:  **Cuadro N°4**  **Carga de trabajo promedio de puestos de personal técnico judicial de trámite**  **materia de Violencia Doméstica PISAV del país 2017 a 2019**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Variable** | **Pavas** | **La Unión** | **San Joaquín** | **Siquirres** | | Entrada promedio mensual nuevos | 83 | 76 | 64 | 80 | | Entrada promedio mensual de escritos | 34 | 151 | 75 | 10 | | Proyección carga mensual trámite de oficio | 166 | 152 | 127 | 160 | | Total, global de carga de trabajo mensual | 284 | 378 | 266 | 249 | | Cant. de técnicos/as | 2 | 1 | 1 | 2 | | Carga de trabajo mensual por técnico/a judicial | 142 | 378 | 266 | 124 | | Cuota de trabajo mensual por téc. | 147 | 147 | 147 | 147 | | Expedientes tramitados por mes global | 294 | 147 | 147 | 294 | | Carga de trabajo diaria por técnico/a judicial | **7** | **18** | **13** | **6** | | Cuota de trabajo diaria por téc. | **7** | **7** | **7** | **7** | | Alcance de la carga de trabajo | **103%** | **39%** | **55%** | **118%** | | Cant. de asuntos que se dejarían de atender por mes (-) / o se podría atender adicionalmente (+) | **10** | **-231** | **-119** | **45** | | Exceso/faltante diario de trámite según capacidad | **0** | **-11** | **-6** | **2** |   *Fuente: Elaborado por el Subproceso de Evaluación de acuerdo con los anuarios estadísticos emitidos por el Subproceso de Estadística e informes emitidos por los PISAV del país.*   * Para el control de la carga de trabajo de los puestos de personas técnicas judiciales encargadas de trámite de la materia de Violencia Doméstica en los PISAV, se considera la cantidad promedio mensual de asuntos nuevos que ingresan, cantidad promedio mensual de escritos ingresados y se presenta una estimación de la cantidad promedio mensual de trámites de oficio que generan los asuntos de circulante activo (resoluciones de señalamientos, recordatorios de notificación, resolución de mantener medidas, entre otros). * Con relación a la carga de trabajo de asuntos nuevos de Violencia Doméstica a nivel de personal técnico judicial se destaca que, PISAV de Pavas es el que presenta la carga más alta, recibe un 23% más que PISAV San Joaquín, que es el que presenta la menor carga en esta materia respecto a sus homólogos. * Al considerar la estructura funcional de cada PISAV, la cantidad de personal asignado al trámite de asuntos de la materia de Violencia Doméstica y la carga de trabajo global para cada uno de esos puestos se determina que, Pavas y Siquirres cuentan con la capacidad justa para hacerle frente a la carga de trabajo generada en esta materia. En el caso de La Unión y San Joaquín se detecta que la capacidad operativa asignada a la gestión de Violencia Doméstica no es suficiente para la carga de trabajo que se presenta, en el caso de La Unión, se salen de la capacidad operativa, el trámite de 11 asuntos diarios en promedio y en San Joaquín 6 asuntos diarios.   1. **Cargas de trabajo personal juzgador**   Con el fin de conocer el nivel de las cargas de trabajo actuales que mantienen las personas juzgadoras asignadas a las PISAV del país, se presenta el análisis para la materia de **Pensiones Alimentarias**:  **Cuadro N°5**  **Carga de trabajo promedio de personas juzgadoras en materia de Pensiones Alimentarias**  **PISAV del país 2017 a 2019**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Variable** | **La Unión** | **Pavas** | **San Joaquín (ene a dic 2019)** | **Siquirres (abril a Dic 2019)** | | Entrada promedio mensual Pensiones Alimentarias | 86 | 66 | 56 | 62 | | % promedio de efectividad audiencias tempranas | 59% | 60% | 53% | 60% | | Cant. Prom. exp que se celebra audiencia temprana | 51 | 40 | 30 | 37 | | % de conciliación de las Audiencias Tempranas | 75% | 82% | 85% | 56% | | Cant. exp. que se concilian en temprana | 38 | 32 | 25 | 21 | | Cant. jueces etapa previa | 1 | 1 | 1 | 1 | | Cuota de trabajo mensual de homologaciones | 39 | 21 | 39 | 39 | | Alcance de la carga de trabajo etapa previa | 102% | 65% | 155% | 187% | | Cant. exp. que pasan a aud recepción de prueba | 48 | 34 | 31 | 41 | | % efectividad realización audiencias recepción de prueba | 67% | 50% | 72% | 54% | | Cant. exp que se celebra audiencia recepción prueba | 32 | 17 | 22 | 22 | | % de conciliación de las Audiencias de Recepción de prueba | 41% | 45% | 41% | 20% | | Cant. exp. que se concilian en recepción de prueba | 13 | 7 | 9 | 4 | | Cant. promedio de exp. que pasan a fallo | **35** | **26** | **22** | **37** | | Cant. de jueces fondo PA | 2 | 2 | 2 | 2 | | Cuota de trabajo juez de fondo | 8 | 12 | 12 | 12 | | Cant. de jueces previa | 1 | 1 | 1 | 1 | | Cuota de trabajo juez de previas  (en fondo) | 5 | 5 | 5 | 5 | | Alcance de la carga de trabajo PA | **61%** | **111%** | **134%** | **79%** | | Cant. de asuntos que se dejarían de atender por mes (-) / o se podría atender adicionalmente (+) | -14 | 3 | 7 | -8 | | % relación entrada de asuntos vrs los que requieren sentencia | **40,3%** | **39,6%** | **38,8%** | **59,2%** |   *Fuente: Elaborado por el Subproceso de Evaluación de acuerdo con los anuarios estadísticos emitidos por el Subproceso de Estadística y resultados de los indicadores de gestión 2019 de cada PISAV.*   * En las PISAV del país se mantienen tres personas juzgadoras, de las cuales dos se dedican al dictado de sentencia (fondo) en las dos materia (PA y VD), celebración de audiencias de recepción de prueba, revisión y firma de trámite, y la plaza restante se dedica a la celebración de audiencias previas en PA, dictado de homologaciones, fijación de pensión alimentaria provisional, dictado de una cuota de menor sentencias (fondo) de PA y en algunas plataformas esta plaza colabora con la resolución de recursos y beneficios ingresados. * Para el análisis realizado de cargas de trabajo de personas juzgadoras en materia de Pensiones Alimentarias de los PISAV, se toma en consideración la demanda de asuntos desde su entrada, análisis de cada etapa hasta llegar a la cantidad promedio de expedientes que finalmente requieren el dictado de la sentencia. * Con base en la cantidad promedio de asuntos entrados en cada plataforma y el porcentaje promedio de efectividad y conciliación en audiencias tempranas, se tiene que, las PISAV de La Unión, San Joaquín y Siquirres cuentan con la capacidad operativa necesaria para la realización de estas audiencias previas y el dictado de las homologaciones que se generen, incluso en San Joaquín y Siquirres esta plaza de persona juzgadora presenta más capacidad de atención en este trámite en específico. Al considerar la demanda y la cuota de trabajo establecida en cada PISAV mencionado, en el dictado de homologaciones (39 por mes), San Joaquín aún cuenta con una capacidad adicional de dictar 5 homologaciones por mes y Siquirres 18 adicionales por mes. Caso contrario sucede con Pavas, en el cual conforme a la cuota de trabajo establecida para esta función (21 homologaciones por mes) genera un faltante de capacidad operativa para la resolución promedio de 11 homologaciones cada mes. * En la etapa de recepción de prueba, se denota que, producto del trabajo realizado en la etapa previa y cantidad promedio de asuntos que se logran conciliar cada mes en ese momento procesal, PISAV de La Unión y Siquirres presentan la mayor cantidad de asuntos para agendar para la audiencia de recepción de prueba, 48 y 41 expedientes respectivamente en promedio por mes. * Seguidamente en la audiencia de recepción de prueba, PISAV de Siquirres muestra un comportamiento inferior con relación a sus homólogos específicamente en el resultado de conciliaciones logradas en esta etapa, ya que concilia menos de la mitad que el resto de las plataformas. * Con respecto a la cantidad de expedientes que pasan a la etapa del dictado de sentencia, se tiene que, La Unión y Siquirres no cuentan con la capacidad operativa para hacerle frente a esa carga laboral. La Unión logra un alcance del 61% de los asuntos que se generan para el dictado de sentencia en PA, mientras que Siquirres logra el 79% de alcance, es decir que La Unión dejaría de atender en promedio 14 asuntos para dictado de sentencia por mes en PA y Siquirres dejaría de atender 8 asuntos cada mes. * PISAV de Pavas y San Joaquín cuenta con la capacidad operativa necesaria para el dictado de sentencia en la materia de Pensiones Alimentarias que se genera en promedio cada mes. Adicional a lo anterior, PISAV Pavas cuenta con una capacidad adicional para dictar 3 asuntos más cada mes en esta materia y San Joaquín podría dictar sentencia de 7 asuntos adicionales cada mes. * Al relacionar la cantidad de asuntos nuevos que ingresan cada mes en cada PISAV con respecto a la cantidad de asuntos que se generan al final del proceso para el dictado de sentencia, se determina que las plataformas de La Unión, Pavas y San Joaquín presentan un comportamiento similar, donde se tiene, de la totalidad de asuntos nuevos que ingresan cada mes a cada una de estas plataformas, de un 38 a un 40% pasan para al dictado de sentencia, esto demuestra que su gestión a nivel de efectividad de audiencias y logro de conciliaciones de casos es favorable, ya que sus estrategias y buenas prácticas les ha permitido que la cantidad de asuntos que requieren sentencia en PA al final del proceso se disminuya. * Bajo ese mismo análisis, PISAV Siquirres refleja que de la totalidad de asuntos nuevos que ingresan cada mes en PA, el 59,2% pasan al dictado de sentencia, esto debido a que el nivel de conciliación en audiencias tempranas y de recepción de prueba no son suficientes para lograr una disminución notoria en el grupo de expedientes que pasan al dictado de sentencia en la materia de Pensiones Alimentarias.   El mismo ejercicio anterior se realizó con el de conocer el nivel de las cargas de trabajo actuales que mantienen las personas juzgadoras asignadas a las PISAV del país en la materia de Violencia Doméstica:  **Cuadro N°6**  **Carga de trabajo promedio de personas juzgadoras**  **en materia de Violencia Doméstica PISAV del país**  **2017 a 2019**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Variable** | **La Unión** | **Pavas** | **San Joaquín**  **(ene a dic 2019)** | **Siquirres (abril a Dic 2019)** | | Entrada mensual Violencia Doméstica | 76 | 83 | 64 | 80 | | Promedio mensual cant. de asuntos con oposición | 20 | 25 | 26 | 28 | | % oposición | 26% | 30% | 41% | 35% | | Promedio mensual cant. de asuntos que se terminan antes del dict. de sentencia (víctima no asiste a audiencia) | 1,4 | 3,5 | 1,0 | 9,1 | | Cant. de jueces | 2 | 2 | 2 | 2 | | Cuota de trabajo mensual por juez/a | 12 | 8 | 8 | 8 | | Alcance de la carga de trabajo VD | 129% | 74% | 64% | 85% | | Cant. de asuntos que se dejan de atender cada mes | **5** | **-6** | **-9** | **-3** |  * Se evidencia que, en la materia de Violencia Doméstica, PISAV La Unión, Pavas y Siquirres presentan una carga de trabajo en la entrada de asuntos similar, en promedio reciben 80 asuntos cada mes, mientras que PISAV San Joaquín es el que presenta la menor cantidad de asuntos nuevos entrados con relación al resto de las plataformas, este recibe en promedio 64 asuntos cada mes. * Con relación al porcentaje promedio de oposición en los casos de Violencia Doméstica, San Joaquín presenta el nivel más alto con un 41% de oposición de la totalidad de asuntos que ingresan, presenta 15% más de asuntos con oposición que La Unión que es el que presenta el menor porcentaje en esta gestión. * La oposición de la parte en los procesos de Violencia Doméstica conlleva un mayor trabajo para los despachos judiciales, ya que esto genera el señalamiento de la audiencia de recepción de prueba y el dictado de sentencia luego de celebrada, por lo anterior es que el nivel de la carga de trabajo de las personas juzgadoras está sujeta al comportamiento de oposición de las partes de los procesos. * Al analizar cada plataforma, se tiene que La Unión es la única que cuenta con la capacidad operativa necesaria para hacerle frente a la carga laboral en el dictado de sentencia que se genere en la materia de Violencia Doméstica, esta plataforma logra un alcance promedio del 129% de los asuntos que presentan oposición, es decir, aún cuenta con capacidad adicional para dictar sentencia de 5 asuntos más en esa materia. * PISAV Pavas, San Joaquín y Siquirres, no logran hacerle frente a la cantidad de asuntos que se generan para el dictado de sentencias en Violencia Doméstica, esto por motivo de los porcentajes de oposición que presenta cada uno. Con la capacidad operativa y cuota de trabajo actual, Pavas dejaría de atender en promedio 6 asuntos por mes para dictado de sentencia en Violencia Doméstica, San Joaquín 9 y Siquirres 3 asuntos cada mes.   1. **Movimiento de trabajo del Ministerio Público (modalidad PISAV)**   Antes de realizar el análisis sobre el comportamiento de la carga de trabajo de la Fiscalía bajo el modelo PISAV es importante mencionar que, si bien el recurso para la atención del modelo en la Fiscalía de Siquirres se destacó de forma extraordinaria desde antes del 2019, alegó la Licda. Maria Gabriela Alfaro Zuñiga, Fiscala Adjunta Especializada en Género, en la Plataforma no existen registros de carga de trabajo de manera individualizada del PISAV, por cuanto no tenía código de oficina asignado, y se presentaba la información de manera general en los datos de la Fiscalía de Siquirres, por lo que es hasta el 2019 momento en que se oficializa la PISAV de Siquirres, en el que se empieza con el registro estadístico de manera individualizada.  Importante también indicar que el personal destacado a las Fiscalías del modelo PISAV puede estar de manera extraordinaria, vacante u ordinaria y estas plazas se encuentran adscritas directamente a la Fiscalía General; sin embargo, pueden ser movidas a otra oficina, siempre y cuando destaquen a otra persona en el puesto, ya que el modelo requiere para su funcionamiento óptimo contar con la presencia del Ministerio Público.  La función del Fiscal en la Plataforma, es brindar su atención a las personas usuarias que presentan una denuncia penal por hechos que ocurren en la localidad, por los delitos contemplados en la Ley de Penalización de la Violencia Contra las Mujeres, Ley Integral del Adulto Mayor (por aquellos hechos que ocurren en el contexto de relaciones de parentesco por consanguinidad o afinidad que podrían constituir delito y por las denuncias presentadas  por persona mayores de edad por los hechos descritos en el código penal en la sección de Delitos Sexuales. También la denuncia penal se debe recibir en aquellos casos que los hechos denunciados ocurrieron fuera del territorio de la PISAV y que la víctima se presenta a denunciar a PISAV. Tanto, el Departamento de Trabajo Social y Psicología y la Oficina de Atención y Protección a la Víctima deben brindar su atención a las personas que le son referidas por los despachos que conforman la P.I.S.A.V.[[5]](#footnote-5)  Para llevar a cabo la función la o el Fiscal debe mantenerse en la entrevista inicial que realiza la denunciante ante el Juzgado de Violencia Doméstica, en conjunto con la Jueza, el Auxiliar del despacho para determinar la condición jurídica de la denuncia, así como la medidas cautelares, que corresponden a la gestión que debe hacer el fiscal o fiscala a cargo de la investigación ante el juez o jueza penal, para garantizar los fines del proceso, entre ellos, el sometimiento del imputado al proceso y la protección de la víctima. Esta solicitud la puede hacer el fiscal o fiscala desde el inicio de la investigación o durante el proceso penal, según lo indica el referido Protocolo de atención.  A continuación, se estará analizando el movimiento de la carga de trabajo de las Fiscalías en las cuatro plataformas Pisav, existentes:  **Cuadro N°7**  **Movimiento de trabajo de las oficinas de la Plataforma Integral de Servicios de Atención a la Víctima del Ministerio Público, durante el periodo 2017-2019**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Fiscalía** | **Fiscalía Adj. Pavas (PISAV)** | | | **Fiscalía de la Unión (PISAV)** | | | **Fiscalía de San Joaquín de Flores (PISAV)** | | | **Fiscalía de Siquirres (PISAV)** | | | | **AÑO** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | | Circulante inicial | 356 | 321 | 370 | 190 | 201 | 155 | 18 | 79 | 110 | - | - | - | | Entrada | 632 | 814 | 1498\* | 470 | 402 | 837 | 224 | 338 | 350 | - | - | 738\*\* | | Reentrado | 41 | 59 | 56 | 26 | 19 | 35 | 10 | 11 | 14 | - | - | 13 | | TP | 4 | 18 | 23 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 5 |  |  | 0 | | Terminados | 712 | 842 | 1377 | 485 | 467 | 766 | 173 | 320 | 329 |  |  | 462 | | Circ. Al finalizar | 321 | 370 | 570 | 201 | 155 | 263 | 79 | 110 | 150 |  |  | 289 | | Promedio mensual entrada | 60,18 | 79,2 | 140,2 | 44,09 | 37,42 | 77,69 | 20,8 | 31,2 | 32,8 |  |  | 66,76 | | Promedio mensual finalizados | 63,29 | 74,84 | 122,4 | 43,11 | 41,51 | 68,09 | 15,38 | 28,44 | 29,24 |  |  | 41,07 |   Fuente: Sistema informático SIGMA  Nota: (\*) Incluye los 280 casos de delitos sexuales contra menores de edad que se trasladaron de la Fiscalía de Pavas a PISAV de la misma zona.  (\*\*) incluyen los 245 asuntos que se trasladaron de la Fiscalía ordinaria al PISAV de Siquirres (cerró Delitos Sexuales y Ley de Penalización).  Tomando como referencia el promedio mensual de casos entrados de las cuatro oficinas PISAV durante el periodo analizado, se denota que para el caso de **Pavas** en los últimos tres años muestra un aumento que supera en el 2019 el 100 % del promedio de casos ingresados en el 2017, situación que igualmente se muestra a nivel de los casos terminados. Se debe aclarar que el repunte que se registra en el 2019 en la cantidad de casos entrados obedece al traslado que realizó el Ministerio Público de los delitos sexuales de menores de edad para que fueran atendidos en el PISAV, para ello trasladó un Fiscal especialista en la atención de esos delitos procedente de la Fiscalía de Pavas, a partir del 1° de marzo de 2019.  En consulta efectuada al Lic. Luis Emilio Eduarte Hernández, Fiscal que fue trasladado a la Fiscalia del PISAV, informó que junto con él se trasladaron 280 expedientes, y que en promedio ingresan 45 casos mensuales por delitos sexuales a menores que son atendidos por su persona.  Lo anterior, apunta que el crecimiento en recurso humano que se ha destacado en la oficina de Pavas (3 puestos de Fiscal Auxiliar), obedece precisamente al aumento en la carga de trabajo que se viene presentando, el cual es significativa de un año a otro. Durante el 2019 cada puesto de Fiscal Auxiliar en promedio atendió una cantidad de 47 casos nuevos al mes más lo correspondiente al circulante.  Durante el 2017 y 2018 la cantidad de **casos entrados** y **salidos** fue muy similar, lo cual permitió que la variable circulante se mantuviera entre los 320 y 370 casos; sin embargo, para el 2019 el circulante muestra un aumento que lo ubica al finalizar el periodo en 570, situación que se deriva de la disminución de casos salidos con relación a los entrados en ese año.  Para el caso de la oficina de **La Unión**, la situación que se reporta es similar al caso anterior, en cuanto al aumento en la cantidad de **casos entrados** que se muestra durante el periodo analizado, siendo que el promedio para el 2017 se ubicó en 44.09 casos, mientras que para el 2019 fue de 77.69, sea un 43.24% más que cuando inició.  Igual condición se presenta para el promedio de **casos salidos** en el que se visualiza un incremento entre el 2017 y 2019, siendo este de un 36.68%, lo cual permite a su vez que la variable de circulante se mantenga entre los 200 y 270 casos al finalizar cada periodo. Esta carga de trabajo es atendida por dos puestos de Fiscal Auxiliar que se destacan en la zona y cada uno de los puestos atendió en promedio mensual 39 casos nuevos más lo correspondiente al circulante.  El caso de la oficina de **San Joaquín de Flores** reporta una cantidad de casos entrados menor que las dos oficinas que anteriormente se analizaron. Tomando en cuenta que en esa PISAV se destaca únicamente un puesto de Fiscal Auxiliar, el promedio de **casos nuevos** para el 2019 (32.8) se encuentra dentro de un rango aceptable si se compara con los promedios de las otras oficinas.  Al igual que las otras oficinas, entre el 2017 y 2019 muestra un aumento en su carga de trabajo la cual fue de un 36%.  Con relación a los **casos terminados** se nota un aumento entre el 2017 y 2019 de casi un 100% ubicándose el dato muy cerca al promedio de entrados. Sin embargo, a pesar de esa situación, se denota un aumento en la variable de circulante que representa un 47% entre el 2017 y 2019.  Al ver la relación de casos entrados y salidos de los tres años, se visualiza que durante el 2017 fue cuanto se presentó mayor afectación, en tanto dio por terminado una cantidad mucho menor de lo que ingresó y se acumuló para el siguiente año.  Para el caso de **Siquirres**, tal como se indicó en líneas anteriores a pesar de que el puesto de Fiscal Auxiliar se destacó de manera extraordinaria para la atención de casos de PISAV desde el 2017, los casos que se registraron no eran individualizados al no tener en ese momento un código de oficina PISAV, razón por lo que los casos atendidos fueron reportados dentro de la estadística normal de la Fiscalía de Siquirres.  Sin embargo, al tomar en consideración el promedio de 66.76 casos nuevos ingresados, se nota que es el mayor promedio a nivel individual que tiene el puesto de Fiscal Auxiliar en esa zona con respecto a las otras oficinas, ya que solo se destaca un puesto para atender todo lo relacionado con el Ministerio Público.  Debido a la carga de trabajo que atiende un solo puesto a nivel de asuntos ingresados, es probable que esta situación esté afectando en la cantidad de asuntos terminados que se reportan en promedio, ya que son alrededor de 25 asuntos menos que salen con relación a lo ingresado, situación que se refleja directamente en el circulante, pasando de 150 casos al iniciar el año a 289 casos, es decir, con 139 casos más de lo que inició.  En términos generales, se observa que la representación del Ministerio Público a nivel de las oficinas PISAV ha mostrado un aumento significativo en la variable independiente de casos entrados, principalmente en la de Pavas, La Unión y Siquirres.  El modelo de trabajo requiere de una presencia permanente de la figura de la Fiscala o Fiscal, lo cual permite una atención y valoración inmediata de la situación en aquellos casos en los que se determina que la situación que muestra la persona usuaria requiere ser elevada a la materia Penal y no únicamente gestionarla a nivel del Juzgado de Violencia Doméstica.  A pesar de lo anterior, la Licda. Maria Gabriela Alfaro Zuñiga, Fiscala Adjunta de Asuntos de Género, quien también está involucrada en la atención de los asuntos de los fiscales en PISAV, refiere que a su criterio los PISAV deben disponer de una cantidad de plazas de Fiscales para ir a juicio ya que los casos deben ser acompañados hasta esa etapa procesal. Además, menciona que disponer únicamente de un recurso en algunas de estas oficinas es insuficiente pues la dinámica les demanda realizar vistas, audiencias y otro tipo de diligencias que les conlleva salir de las oficinas y no estar presentes cuando se reciben las personas denunciantes. Adicionó que en la Fiscalía PISAV de Pavas y de La Unión, los Fiscales asignados sí van a la etapa de juicios, no así en San Joaquín y Siquirres por disponer solo de un recurso.  Hace ver que a pesar de existir el deseo de colaborar con las causas de los delitos que asume el PISAV para elevarse al juicio, la agenda de la Fiscala de Juicio está saturada con los delitos que se atienden en la plataforma, al tener que brindar una prioridad por los asuntos de vulnerabilidad que representan en la materia de género.  Tal como lo aportó en párrafos anteriores de este informe, la Máster Alfaro Zúñiga, señala que operativamente es muy común que los delitos sexuales y de penalización reflejen un porcentaje muy alto de riesgo, donde la valoración es muy positiva para la solicitud de medidas cautelares que conlleva la inversión de tiempo en las audiencias y ausentarse de la oficina, lo que genera desatender la denuncia de otras víctimas por la falta de personal existente.  Con relación a otras labores detalladas que desempeña el puesto de Fiscal dentro de la Plataforma PISAV, estas se incorporan dentro del protocolo de atención a personas usuarias expuesto en anexo N°4 del presente documento.   * 1. **Movimiento de trabajo de la Defensa Pública Pública, Modalidad PISAV**   Las cargas de trabajo a nivel de la Defensa Pública en promedios mensuales son significativas y justifican la necesidad de mantener esta figura dentro del modelo PISAV, entendiéndose que no están para la atención de casos en materia Penal sino más bien en temas de Pensiones Alimentarias y Familia.  El detalle de las labores que desempeña el puesto de Defensora Pública o Defensor Público se adjuntan en el anexo N°5 del presente documento, donde se puede apreciar que en términos generales, ambas profesionales se dedican a brindar la asesoría en la presentación y tramitación de procesos relacionados con la redacción de las demandas en el pago de la Pensión Alimentaria, así como de procesos de inclusión de beneficiarios y aumentos, gastos extraordinarios (educación, médicos, graduación, primera comunión y otros), Rebajos, Exoneraciones y Exclusiones), en procesos de Divorcio (por separación mayor a tres años, adulterio, separación judicial), por procesos de Régimen de interrelación familiar, por procesos de filiación (Investigación de paternidad, declaración extra matrimonial, Impugnación de paternidad, impugnación de reconocimiento, reconocimiento de hijo de mujer casada, y los debidos apersonamientos y representación en los procesos ya presentados por la parte actora como las audiencias previas o conciliación y de recepción de prueba.   * + 1. **Análisis del movimiento de trabajo en la Defensa Pública de las cuatro plataformas.-**   A continuación, se realiza un análisis de la carga de trabajo existente en las diversas plataformas PISAV por parte de la Defensa Pública.  **Cuadro N°8**  **Movimiento de trabajo de las oficinas de la Plataforma Integral de Servicios de Atención a la Víctima de la Defensa Pública durante el periodo 2017-2019 (enero a setiembre)**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Defensa Pública** | **Defensa Pública Pavas (PISAV)** | | | **Defensa Pública de la Unión (PISAV)** | | | **Defensa Pública De San Joaquín De Flores** | | | **Defensa Pública de Siquirres** | | | | **AÑO** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | | Circulante inicial | 572 | 360 | 264 | 365 | 312 | 220 | 185 | 195 | 267 | - | - | - | | Entrada | 612 | 623 | 484 | 760 | 885 | 653 | 586 | 625 | 554 | - | - | 592 | | Terminados | 824 | 719 | 433 | 813 | 977 | 595 | 576 | 553 | 570 | - | - | 468 | | Circ. Al finalizar | 360 | 264 | 315 | 312 | 220 | 308 | 195 | 267 | 308 | - | - | 355 | | **Promedio mensual entrada** | **54,4** | **55,38** | **56,94** | **67,56** | **78,67** | **76,82** | **52,09** | **55,56** | **65,18** | **-** | **-** | **69,65** | | **Promedio mensual finalizados** | **73,24** | **63,91** | **50,94** | **72,27** | **86,84** | **70,00** | **51,2** | **49,16** | **67,06** | **-** | **-** | **55,06** |   Fuente : Sistema informático SIGMA  Se toma en consideración un periodo estadístico de tres años; sin embargo, para el caso de Siquirres se empezó a registrar datos a partir del 2019, ya que si bien el recurso humano se destacaba desde el 2017 de manera extraordinaria, al no contarse con un código de oficina específico para la PISAV, los registros estadísticos de los casos provenientes de la PISAV se incorporaron conjuntamente con los casos que reportó la Defensa Pública de Siquirres.  Al analizar el movimiento de trabajo mostrados por la **Defensa Pública de Pavas** bajo la modalidad PISAV, se tiene que el promedio de casos durante los tres años analizados se ha mantenido muy estable entre los 54 y 57 casos, situación contraria a lo mostrado en la cantidad de asuntos terminados, el cual pasa de 73.24 a 50.94 entre el 2017 y 2019, con un comportamiento a resolver menos casos año tras año. Esta situación se refleja en el aumento de circulante al finalizar el 2019, el cual se ubica en 315 casos.  La oficina de **La Unión** en el promedio de casos **entrados** muestra un leve aumento entre el periodo analizado pasando de 67.56 a 76.82 entre el 2017 y 2019, con una diferencia de 10 casos al mes aproximadamente, mientras que para la variable de casos **salidos** se muestra inestabilidad en los promedios, ya que de un año a otro aumenta el dato promedio mientras que al siguiente año vuelve a bajar, incluso a una cifra menor que al promedio mostrado en el 2017. El efecto de esta situación se refleja en la cantidad de circulante el cual presentó un aumento de 88 casos entre el 2018 y 2019.  En cuanto la Defensa Pública de **San Joaquín de Flores** modalidad PISAV, muestra datos promedios muy similares a los de las oficinas anteriormente expuestas, donde el promedio mensual de asuntos **entrados** se ubica en 65.18 casos al mes mostrando un incremento de un 20% con relación al 2017. La variable de casos **terminados** muestra también un aumento en la cantidad de casos pasando de un promedio de 51.2 a 67.06 entre el 2017 y 2019, cifra que incluso supera en el 2019 la cantidad de casos entrados en al menos dos asuntos al mes.  La variable de circulante muestra un aumento que pasa de 195 a 308 casos sea un 63% más de lo que finalizó en el 2017, cifra que se considera alta en el sentido del porcentaje que está aumentando, situación que se da principalmente entre el 2017 y 2018 ya que se daba por terminados una cantidad menor de casos a los que ingresaban.  La oficina de **Siquirres** al igual que el caso anterior, reporta datos a partir del 2019 debido a que antes de ese período no tenía asignado la individualidad de la atención ni el código de oficina como Pisav.  A nivel de promedios de casos entrados, se tiene que esta oficina ocupa el segundo lugar con una cifra de casi 70 asuntos al mes (entre Pensiones Alimentarias y Familia) después de La Unión de Tres Ríos que es la oficina que más reporta durante el 2019 (casi 77 asuntos).  La cantidad de casos terminados para el caso de Siquirres se ubica en 55 asuntos ocupando el tercer lugar con relación a las otras oficinas del país. Sin embargo, la cifra reportada no es baja, ya que las diferencias con las otras oficinas es poca.  En términos generales se observa que las cargas de trabajo a nivel de la Defensa Pública en promedios mensuales son significativas y justifican la necesidad de mantener esta figura dentro del modelo PISAV, entendiéndose que no están para la atención de casos en materia Penal sino más bien en temas de Pensiones Alimentarias y Familia.  Se reitera que el detalle de las labores que desempeña el puesto de Defensora Pública o Defensor Público se adjuntan en el anexo N°5 del presente documento.     * 1. **Movimiento de trabajo de la Oficina de Trabajo Social y Psicología Siquirres**   En este apartado se exponen únicamente las estadísticas correspondientes al 2019, debido a que no se suministraron datos de años anteriores.  El personal destacado a esta oficia bajo el modelo PISAV es el siguiente:   * 2 Perita o Perito Judicial 2 (Trabajo Social- Psicología) * 1 Auxiliar Administrativa o Administrativo   Para el caso de la oficina en análisis, se abordan los casos en la disciplina Social y Psicológica; sin embargo, también la abordan de manera integral en atención Psicosocial.  Con el objetivo de visualizar un resumen de la carga de trabajo que ha atendido el personal profesional de esta oficina, se presenta la siguiente información correspondiente al 2019.  **Cuadro 9**  **Movimiento de trabajo de la Oficina de Trabajo Social y Psicología de**  **Siquirres bajo el Modelo PISAV durante el periodo 2019**   |  |  | | --- | --- | | *Descripción del programa de atención* | *Total* | | Valoración pericial (Violencia Doméstica) | 166 | | Valoración pericial (Fiscalía) | 118 | | Seguimiento Violencia Doméstica | 2258 | | Atenciones Inmediatas | 85 | | Valoraciones del contexto domiciliar y comunal | 100 | | Valoraciones in situ | 90 | | Visitas institucionales | 23 | | Otros Programas | 121 | | **Total** | **2961** |   *Fuente: Gestión Administrativa de PISAV*  Tanto a nivel de Trabajo Social, Psicología y Psicosocial durante el 2019 se realizaron 2961 gestiones solicitadas por los despachos judiciales que integran la modalidad PISAV en Siquirres. De las gestiones más representativas que tienen como carga de trabajo, está el seguimiento de causas en Violencia Doméstica, seguido de la valoración pericial en esta misma materia.  Por parte del Ministerio Público se solicitaron 118 valoraciones periciales para un promedio mensual de 10 solicitudes al mes. A nivel de otros programas atienden Régimen de Interrelación Familiar, casos de Insania, entre otros.  Cumpliendo con la metodología de trabajo y objetivo que tiene el PISAV, se visualizan las atenciones inmediatas (85), así como visitas In Situ (90) para un promedio mensual de 7 y 7.5, respectivamente, que sumadas cada una les genera una mayor carga de trabajo.  Se adjunta en el anexo N° 6, el desglose mensual de actividades de la oficina de Trabajo Social y Psicología con el detalle mensual y la segregación de casos a nivel de cada especialidad y a nivel Psicosocial.  Con el objetivo de comparar cargas de trabajo a nivel de otras oficinas PISAV del país, se expone la siguiente información correspondiente al 2019.  **Cuadro N°10**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Movimiento de Trabajo en la Oficina de Trabajo Social y Psicología durante el 2019** | | | | | **PISAV** | **Entrados** | **Terminados** | **Circulante** | | | Pavas | 548 | 607 | 151 | | La Unión | 303 | 216 | 126 | | San Joaquín | 433 | 398 | 107 | | Siquirres | 950 | 574 | 419 | | **Fuente*:*** Informes estadísticos aportados por el Departamento de Trabajo Social y Psicología. | | | |   De los datos anteriores, se muestra que la oficina de Siquirres es la que mayor carga de trabajo muestra a nivel de casos entrados, registrando un 68% más que la oficina de La Unión, la cual muestra la menor cantidad de casos ingresados.  Esta carga de trabajo al igual que las otras oficinas es atendida por dos puestos de Perita o Perito Judicial 2 (Trabajador Social-Psicólogo). El promedio de casos ingresados al mes se ubica en 79 asuntos, mientras que los promedios de otras oficinas son de 45 casos para Pavas, 25 para la Oficina de La Unión y 36 para San Joaquín de Flores. Pavas es la segunda oficina con mayor ingreso, seguido de la oficina de San Joaquín.  Esta situación hace también que sea PISAV Siquirres la oficina que dispone del mayor circulante durante el periodo analizado, con una cifra de 419 asuntos.   * 1. **Oficina de Atención y Protección a Víctimas y Testigos[[6]](#footnote-6)**   Esta oficina pertenece al Ministerio Público y es la encargada de atender y/o proteger a todas las personas (hombres, mujeres, niños/niñas, etc. ), nacionales y extranjeras, que sean víctimas, testigos y otros participantes en algún proceso penal.  Se atiende a toda persona que haya sido víctima de un delito sin distinción de etnia, edad, sexo, género, nacionalidad, preferencia sexual, política o religión. Pueden ser referidas por el Ministerio Público, instituciones estatales y organizaciones no gubernamentales, también la persona puede presentarse de forma espontánea, con o sin denuncia, la cual debe interponer posteriormente, de acuerdo con el artículo 4 de la ley Protección a Víctimas, Testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal.  Esta oficina está conformada por dos programas: **Programa de Atención** y **Programa de Protección**, los cuales son gratuitos, voluntarios y confidenciales, con una atención integral y considerando las necesidades específicas de cada persona, procurando minimizar la revictimización, a través del trabajo interdisciplinario que comprende las disciplinas de trabajo social, psicología, legal, criminología y sociología. Su propósito es asegurar que durante el proceso penal la persona víctima ejerza una participación efectiva en resguardo a sus derechos.  La atención de casos de esta oficina se encuentra a cargo del siguiente personal:   * 2 Profesional 2 (Trabajo Social-Psicología) * 1 Auxiliar Administrativa o Administrativo     El Profesional en Trabajo Social, le corresponde explorar la situación social de la persona usuaria para que ésta no se vea desmejorada como consecuencia del delito o su participación en el proceso penal. Además, en caso de ser necesario realiza las gestiones correspondientes para movilizar recursos (búsqueda de fuentes de empleo, estudio, entre otros) para solventar las necesidades generadas como consecuencia de la comisión del delito.  Por su parte, el profesional en Psicología actúa posterior a la ocurrencia del delito, cuando se procura mejorar la salud psicológica de las personas, a través de contención emocional en crisis, sesiones individuales de psicoterapia breve, valoraciones y remisiones a otros centros para atención de mediano y largo plazo y atención psiquiátrica, charlas de seguridad y autoprotección, y acompañamientos a juicio y diligencias judiciales.  De igual manera puede realizar las referencias a los programas de atención infantojuvenil del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Organismo de Investigación Judicial en los casos de menores de edad víctimas de delitos sexuales, ya que según la ley 8720 corresponde a dicho departamento por ser especialistas en esta población.  Entre las principales labores que se desarrollan **para el programa de Protección de Víctimas y Testigos**, desde esta disciplina, lo que realizan es la valoración de casos en conjunto con el resto del equipo interdisciplinario (puede requerir la participación de un sociólogo, criminólogo, abogado) con estudios de las zonas donde residen las personas que ingresan al Programa de Protección por medio de la Unidad UPROV (Protección de Víctimas), a fin de determinar el posible nivel de riesgo, estudiar las estructuras habitacionales mediante la descripción brindada por los usuarios y usuarias, análisis de agresividad del victimario desde la perspectiva de los usuarios, antecedentes criminales de los imputados, participación de éstos en casos de crimen organizado, coordinación con los diferentes cuerpos policiales para patrullajes, custodias o requerimientos especiales.  Todas esas actividades, son complejas y conllevan un tiempo para su atención y que sean concretados los beneficios para las víctimas.   * + 1. **Análisis comparativo de la carga de trabajo de la Oficinas de Atención y Protección de las diversas Plataformas del PISAV**   A continuación, se presenta un análisis comparativo de la cantidad de asuntos que ingresaron durante el 2019, a las cuatro Plataformas PISAV, en lo que respecta a ambas variables, tanto del programa de “Atención” como “Protección”. Se debe recordar que esta oficina presta sus servicios tanto en el programa de “Atención” como el programa de “Protección”.  **Cuadro N°11**  **Movimiento de Trabajo en la variable de Atenciones de casos**  **y Protecciones modalidad PISAV, durante el 2019**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **PISAV** | **Casos ingresados** | | **Casos terminados** | | **Circulante al concluir** | | |  | **Atenciones** | Protecciones | **Atenciones** | Protecciones | **Atenciones** | Protecciones | | Pavas | 322 | 25 | 398 | 24 | 64 | 4 | | San Joaquín | 352 | 25 | 424 | 12 | 173 | 15 | | Siquirres | 298 | 61 | 277 | 59 | 65 | 3 | | La Unión | 466 | 139 | 580 | 126 | 95 | 20 | | **Total** | **1,438** | **250** | **1,672** | **221** | **397** | **181** |   Fuente: Gestión Administrativa PISAV  De los datos anteriores, se muestra que los asuntos que generan la mayor carga de trabajo son las “Atenciones” y en menor proporción las “Protecciones”.  PISAV La Unión tiene la mayor cantidad de casos en la variable independiente de **casos entrados** para “atenciones” (466), con un promedio de 38 asuntos al mes; mientras que la oficina de Siquirres refleja una entrada de 298 casos, con un promedio de 25 casos al mes. Asimismo, refleja la mayor cantidad de asuntos de “Protección” con 139 casos.  En el caso de la variable de atenciones Siquirres reporta la menor cantidad de casos ingresados. Sin embargo, ocupa la segunda posición en la cantidad de asuntos ingresados por “Protección”, con un total de 61 casos, lo que representa en promedio cifras de 25 casos para las atenciones y 6 casos al mes para las protecciones. Las oficinas con menor cantidad de asuntos ingresados en protecciones son las de Pavas y San Joaquín con una cifra de 25 casos al año cada una.  Importante tomar en consideración que para estas oficinas no solo se deben tomar en cuenta el dato estadístico, sino la inmediatez con la que se pueda abordar los casos, lo cual son parte del objetivo que tienen los PISAV como aspecto cualitativo, ya que actualmente se destaca el personal mínimo para estas oficinas. Estos modelos trabajan bajo el principio de integralidad e inmediatez al momento de prestar un servicio, razón por lo que muchas veces priva más el aspecto cualitativo que el cuantitativo para ambos profesionales.  En la variable casos terminados, llama la atención que en La Unión, se terminaron mayor cantidad de “Atenciones” que las que ingresaron, comportamiento que se repite en las PISAV de Pavas y San Joaquín de Flores. Se puede apreciar que las “Protecciones” también representan un alto valor de asuntos terminados, ya que del total de casos entrados en las cuatro plataformas (250) se atendieron 221.  Los asuntos relacionados con las “Atenciones” también están relacionadas con la cantidad de talleres socio-terapéuticos que se realizan para estas personas usuarias del sistema judicial, así como los acompañamientos que se dan. Según consulta realizada a la oficina se realizan al menos 12 talleres de este tipo (uno cada mes) y se programa para que cubra una audiencia de trabajo. La afectación sería si se presentara un caso de atención inmediata en el momento que se esté llevando a cabo el taller.  Existen otro tipo de actividades relacionadas con el trabajo que deben atender estos puestos profesionales, como lo son las “atenciones inmediatas”, las “visitas domiciliarias”, los “Talleres socio-terapéuticos”, los “acompañamientos a las audiencias” y las “visitas a otras instituciones” que les demanda tiempo de su jornada laboral y que también deben ser asumidas pero que no se reflejan en los datos estadísticos que se aportaron en la tabla anterior.    Lo anterior hace ver que el modelo PISAV está cumpliendo con sus objetivos de evitar la revictimización y de brindar un servicio oportuno en los casos que ingresan.   * 1. **Resultados de la Contraloría de Servicios bajo la modalidad PISAV**   Con el objetivo de conocer la cantidad de inconformidades que presentan las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, se procedió a solicitar información principalmente de los Juzgados de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, tanto antes de entrar en funcionamiento el modelo PISAV como posterior a esta forma de trabajo.  Para los efectos del análisis únicamente se consideran los datos de inconformidades de los juzgados, debido a que, en algunos de los casos, antes de iniciar cada oficina PISAV no se contaba con la individualidad de los datos de las demás oficinas que integran el PISAV, sin embargo, se tendrá un referente con los datos que se dispongan, que permitirán conocer el impacto en el criterio de las personas usuarias del servicio integrado.  **Cuadro N°12**  **Cantidad de inconformidades presentados por las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios del Poder Judicial en el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de las PISAV, durante los años previos a la creación de la PISAV, y al periodo reciente[[7]](#footnote-7)**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **OFICINA PISAV** | **AÑO** | | | | **Año Previo** | **Año de Creación** | **Año Reciente** | | Pavas | **2011** | 2012 | 2019 | | 10 | 3 | 13 | |  |  |  |  | | La Unión | 2015 | 2016 | 2019 | | 39 | 29 | 20 | |  |  |  |  | | San Joaquín de Flores | 2016 | 2017 | 2019 | | 28 | 27 | 13 | |  |  |  |  | | Siquirres | 2018 | 2019 |  | | 19 | 28 |  |   Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial  De los datos anteriores se observa que en el PISAV Pavas, en el año previo a su creación se presentaron 10 inconformidades, que disminuyeron en el año de su creación con solo 3 casos en el 2012; para el 2019, se incrementaron las inconformidades a 13 casos.  En lo que respecta a PISAV La Unión, el comportamiento parece más positivo, ya que, en el año 2015 previo a su conformación, se habían presentado 39 inconformidades, las cuales disminuyeron en el año de su creación a 29 quejas, y en el 2019 se registraron 9 quejas menos que en el año de su creación, para un total de 20.  El caso de San Joaquín es similar al de PISAV La Unión, ya que en el año previo a su creación se presentaron 28 inconformidades, una menos se registra en el año de creación y solamente 13 quejas para el 2019.  El caso que se registra en el PISAV Siquirres es diferente a los otros tres casos, por cuanto esta oficina tiene apertura hasta el 18 de noviembre del 2019, lo que podría influir en la percepción de la población al no obtener una mejora en los servicios que brinda la plataforma y por ello, se incrementaron las inconformidades en 9 asuntos más que el año previo a su conformación.  A pesar de ello, se consultó al Lic. Carlos Agüero Pérez, Profesional 1 de la Contraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica, el detalle de las inconformidades que se registran relacionadas con el PISAV de Siquirres y remitió el oficio 060-CZA-2020 en el cual resume la siguiente información para el periodo del 2019:  **Cuadro N°13**  **Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias de la Plataforma PISAV de Siquirres ante la Contraloría de Servicios, durante el 2019**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Oficina** | **Cantidad y tipo de deficiencia** | | | **Sin identificar** | **Identificada** | | Juz. Pensiones A. y Violencia D. | 9 | 16 | | Ministerio Público | 5 | 2 | | Total | 14 | 18 |   Fuente: Contraloría de Servicios Segundo Circuito Judicial Zona Atlántica  De los datos anteriores se desprende que se presentaron inconformidades en dos de las oficinas que componen la plataforma PISAV para un total de 32 quejas, siendo que el 44% no fueron identificadas. Con relación a las informidades identificadas los motivos fueron por el siguiente detalle:   * 4 por motivo de Fallo, retraso en el dictado de sentencia * 1 por motivo de retrasos en giros por errores del despacho * 1 por motivo de apremios corporales, retardo en la entrega de la orden * 4 por motivo de retraso para emitir documentos o resoluciones * 1 por motivo de apremio corporal, problemas con los montos * 3 por motivo de retraso para resolver un beneficio * 1 en retardo por traslado de expediente * 1 en espera para ser atendido * 1 por incumplimiento de deberes en las labores propias * 1 por demora en el trámite del expediente.   La variable que más casos registra es la inconformidad por el retraso en el dictado de sentencia, en cuatro de las 18 quejas. Es de esperar que de mantenerse el servicio que brinde PISAV Siquirres, se cuente con el mismo comportamiento anterior.  En términos generales se podría concluir que previo a la creación de las PISAV existen mayores resultados de inconformidad que al momento en que son creados estos servicios, lo que genera una mejor percepción por parte de las personas usuarias que se ven como resultado de una menor incidencia en las inconformidades.  **Entrevista a la Licda. Karla Cascante Aguilar, Administradora del Modelo de la Oficina de Coordinación Técnica PISAV.**  Sobre el tema, la Licda. Cascante Aguilar, indicó que efectivamente ya todas las plazas de PISAV están ubicadas en el edificio nuevo, y el traslado de personal se hizo efectivo los jueves 15 y viernes 16 de noviembre 2018, por lo que, en el caso del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, dio apertura el día 18 de noviembre brindando el servicio a la persona usuaria en el nuevo edificio.  El proceso de implantación de los sistemas para trabajar bajo la modalidad PISAV, al mes de noviembre 2018, aún no había iniciado, puesto que el área de informática comenzaba en ese momento los trabajos de infraestructura para la habilitación de los sistemas y en la capacitación al personal involucrado.  Sin embargo, este tema fue consultado con la Licda. Fabiola Arancibia Hernández, Coordinadora de la Unidad de Implantaciones de Tecnología de la Información quien indicó que ya todas las oficinas cuentan con el Sistema Costarricense de Gestión y el Escritorio Virtual, para lo cual se realizaron los seguimientos correspondientes.  Durante los meses de noviembre y diciembre, el personal de las oficinas adscritas al modelo PISAV como tal, formaron parte del proceso de capacitación, actualización y migración de datos y de igual manera, atendiendo diligencias judiciales que se tenían programadas para atender en Siquirres o Guápiles. Ya a partir del 2019 se estableció el modelo como tal con la integración de todas las oficinas en un mismo espacio físico apto y con todas las condiciones para prestar el servicio que requiere esta metodología de trabajo.  Destaca que las plazas que conforman todo el equipo de trabajo se encuentran laborando desde hace cuatro años, pero es hasta en noviembre del 2018, que se comenzó a concretar el proyecto al disponer de un local alquilado mediante contrato 001217, “Arrendamiento para alojar a la oficina del PISAV y Juzgado Contravencional de Siquirres”, el cual es inicialmente por seis años y fue estructurado de acuerdo con las necesidades que requiere el modelo.  La Dirección de Planificación, realizó una evaluación sobre el cumplimiento de la implementación de la matriz de indicadores de gestión de los PISAV de Siquirres y San Joaquín de Flores[[8]](#footnote-8), con el objetivo de comparar los niveles de rendimiento que se han obtenido de este modelo de trabajo, lo que dio como resultado que, en cuanto al tema del rendimiento de trabajo mostrado por uno de los puestos de Jueza o Juez en la oficina de Siquirres, se reflejó un resultado de un 7% en el indicador. Al consultarle a la licenciada Cascante Aguilar al respecto, señala que en ese momento apenas se estaba incorporando el tema de los indicadores y que, a diferencia de otras oficinas, en este caso no se realizó previo la coordinación de agendas de trabajo y el personal estaba en el proceso de ajustes a la nueva forma de trabajo.  Sin embargo, producto del resultado, se procedió en conjunto con la Máster Sara Arce Moya quien funge como coordinadora de la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima, y el grupo de trabajo PISAV de la zona, establecer planes de trabajo y planes remediales, los cuales dieron ya sus resultados positivos para la nueva evaluación realizada en enero del 2020.  Señala que después de esos resultados los indicadores fueron mejorados sustancialmente en su mayoría y para el caso de la Jueza o Juez que había tenido bajo rendimiento, su resultado fue de un 450% para el mes de enero 2020, en el cual ya se incluía la información correspondiente dentro de los indicadores. Esta situación fue puesta en conocimiento de la Máster Arce Moya mediante el oficio 3473-OAOVD-2019, ADM-PISAV-20-2019 del 12 de diciembre del 2019.  Considera la Licda. Cascante Aguilar que la oficina de Siquirres se encuentra aún en proceso de adoptar el modelo de trabajo de manera unificada, la cual viene presentando resultados positivos en las últimas evaluaciones de los indicadores.  A nivel de la carga de trabajo que muestra, se observa que en la mayoría de las dependencias que agrupa, se encuentra en primer o segundo lugar en cantidad de casos ingresados con respecto a otras oficinas del PISAV que ya tienen más años de haber entrado en funcionamiento. Lo anterior, por cuanto se había realizado un estudio por parte de la Dirección de Planificación, en el cual se determinó la conveniencia de realizar la apertura de una oficina PISAV en esa zona, tomando en cuenta población, escolaridad, accesibilidad a la justicia entre otras cosas.  Es importante seguir realizando las evaluaciones correspondientes y analizar los resultados obtenidos al finalizar el semestre del presente año, para lo cual se considera que es sostenible en el tiempo de acuerdo con las últimas estadísticas reportadas, las cuales en algunos casos superan a La Unión y a San Joaquín de Flores.   * 1. **Situación del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Domésticas de Escazú.**   Dentro del contexto del análisis de las PISAV, también se introduce este apartado, acerca de la situación que presenta el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Domésticas de Escazú, debido a una recomendación que se tiene pendiente de cumplir, relacionada con la necesidad de reforzar el personal de ese despacho, al disponerse de algún posible recurso que permita ser trasladado.  Lo anterior, en concordancia con lo analizado por la Dirección de Planificación mediante el informe 591-PLA-2018, en el que se detectó la alta carga de trabajo y los atrasos existentes en el Juzgado de Escazú debido a las limitaciones de recurso humano, siendo que este despacho cedió una de las plazas de Técnico Judicial para la conformación de la PISAV de Pavas. Este informe fue conocido por el Consejo Superior en la sesión N° 60-18 celebrada el 5 de julio del 2018, artículo XXXIX, en el que acordó entre otras cosas:  *1) Tener por rendido el Informe N° 591-PLA-2018 de la Dirección de Planificación, relacionado con el “Estudio del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú.” 2) Tomar nota de las conclusiones a las que se arribó en este informe. 3) Aprobar el plan de trabajo con cuotas para el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú, así como las recomendaciones que fueron emitidas por este informe, por consiguiente: a)* ***Autorizar a la Dirección de Gestión Humana para que una vez que sea detectada una plaza a trasladar de un despacho se le dé prioridad al Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú, con la finalidad de reponer la plaza que se trasladó en abril de 2017 al PISAV de Pavas. Esta medida de traslado permitiría disminuir el promedio de entrada de asuntos nuevos por Técnica/o Judicial a 21 asuntos mensuales, valor que sería más similar al de sus homólogos que tramitan Pensiones y Violencia Doméstica: Pavas, La Unión, San Joaquín y Siquirres. De esta forma, una vez que se reponga esa plaza se podría volver a la especialización del trámite de violencia doméstica. Mientras esto no se logre concretar, el despacho deberá contar con el apoyo de una Técnica o Técnico judicial Supernumerario a partir de agosto de 2018.” (la negrita no corresponde al texto original)***  Respecto a esta gestión, la Dirección de Gestión Humana se refirió mediante el oficio RS-796-2018 , de la siguiente manera:  *Esta necesidad surge, entre otras expuestas en el informe N° 591-PLA-2018 de la Dirección de Planificación, por el traslado del servidor Alexander Maffioli Alvarado* ***con todo y plaza*** *del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú al Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de Pavas, modalidad PISAV, a partir del 1 de abril de 2017. Lo anterior según sesión N° 26-17 del 21 de marzo del 2017, artículo LXI, en la que el Consejo Superior acordó apartarse del criterio de la Dirección de Gestión Humana rendido mediante oficio N° RS-0102-2017 y autorizó dicho traslado con todo y plaza.*  *Al respecto de la solicitud, la Sección de Reclutamiento y Selección ha de manifestar:*  *1. En cuanto a la posibilidad de* ***trasladar una plaza*** *de un despacho y que se le dé prioridad al Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú, se aclara que los traslados que realiza la Sección de Reclutamiento y Selección, en acatamiento al artículo 41 del Estatuto de Servicio Judicial, son traslados de personas servidoras judiciales de un puesto a otro de igual o inferior clase y categoría, por lo que en atención al principio de legalidad no es competencia de esta Dirección  lo relacionado a proponer traslados de plazas, modificación de estructura o creación de nuevos puestos, lo cual, según nuestro criterio, es competencia de la misma Dirección de Planificación.*  *2. En cuanto a la solicitud de valorar dentro de las plazas vacantes o permutas que se están solicitando institucionalmente, un traslado al Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de Escazú, para compensar el recurso que se perdió en el 2017,* ***tal solicitud no es materialmente posible****, debido a que las tres plazas de Técnico Judicial 1 que actualmente mantiene el Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de Escazú,* ***son en propiedad****.*  *Por lo anterior, considera la Dirección de Gestión Humana que el apoyo de la Técnica o Técnico judicial Supernumerario debe mantenerse hasta que, presupuestariamente logre aprobarse la creación de nueva plaza para el Juzgado en mención, o bien, previo estudio de la Dirección de Planificación logre aprobarse el traslado de una plaza de otro despacho judicial, que por sus cargas de trabajo pueda prescindir de la misma.*  De la transcripción anterior, se resume que la Dirección de Gestión Humana señala que no le era posible cumplir con la solicitud del Consejo Superior por los siguientes motivos: a) Porque los traslados de plazas de un despacho a otro por cargas de trabajo son competencia de la Dirección de Planificación, y b) porque no se puede valorar dentro de las plazas vacantes un traslado al tener las tres plazas de Técnico Judicial del Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de Escazú nombradas en propiedad.  Por lo anterior, la Dirección de Gestión Humana, concluye que debe mantenerse el apoyo de la Técnica o Técnico judicial Supernumerario hasta que, presupuestariamente se logre aprobar la creación de nueva plaza para el Juzgado en mención, o bien, previo estudio de la Dirección de Planificación que logre aprobar el traslado de una plaza de otro despacho judicial, que por sus cargas de trabajo pueda prescindir de la misma. Dicho oficio fue conocido y aprobado por el Consejo Superior en la Sesión 97-18, artículo LXXI.  No se omite indicar que desde el 2014[[9]](#footnote-9) este despacho ha sido analizado por la Dirección de Planificación realizando diversas recomendaciones para coadyuvar con la carga de trabajo de ese despacho, entre ellas, trasladar de manera definitiva en el 2015, el puesto 112358 de Jueza y Juez Supernumerario, del “Área de Gestión y Apoyo” que venía brindando un soporte desde el 2010 al Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú, aunado a mantener en los años subsiguientes la colaboración de una plaza de Jueza o Juez Supernumerario y de una Técnica o Técnico Supernumerario, durante 6 meses, que compartirían junto al Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Puriscal; sin embargo esa recomendación, se dejaría sin efecto a partir del 2019, con la creación de los recursos que se otorgaron en el Juzgado de Puriscal, y quedaría brindándose el apoyo exclusivo de dos puestos supernumerarios (uno profesional y otro de apoyo) por parte del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional para el Juzgado de Escazú.  De la investigación realizada en el referido Centro, se indica que efectivamente se le ha estado otorgando el apoyo al Juzgado de Escazú; sin embargo, existe el agravante que durante los 6 meses que estos recursos no laboran en ese despacho se acumulan asuntos en el despacho que no pueden ser resueltos debido a la disminución en la capacidad operativa.  Emulando el análisis que se realizó para el análisis de la carga de trabajo de los PISAV, se detectó que persiste una alta carga de trabajo en el Juzgado de Pensiones Alimentarias y de Violencia Doméstica de Escazú, conforme se puede apreciar:  **Cuadro No. 14**  **Carga de trabajo del Juzgado de Pensiones Alimentarias y**  **Violencia Doméstica de Escazú, correspondiente a promedios del 2017 al 2019**   | **Variable** | **Pavas** | | | **La Unión** | | **San Joaquín** | | **Siquirres** | | **Juzg, Pensiones Alimentarias y Viol. Domést de Escazú** | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Materia** | **Pensión Alim.** | **Violencia Dom.** | | **Pensión Alim.** | **Violencia Dom.** | **Pensión Alim.** | **Violencia Dom.** | **Pensión Alim.** | **Violencia Dom.** | **Mixto (tramita las dos materias)** | | Entrada mensual nuevos | 66 | | 83 | 86 | 76 | 56 | 64 | 62 | 80 | 110 | | Entrada mensual de escritos | 195 | | 34 | 563 | 151 | 535 | 75 | 106 | 10 | 649 | | Estimación carga mensual trámite de oficio | 132 | | 166 | 171 | 152 | 111 | 127 | 125 | 160 | 220 | | Total global de carga de trabajo mensual | 393 | | 283 | 820 | 379 | 702 | 266 | 293 | 250 | 979 | | Cant. de técnicos/as | 3 | | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2\* | | Carga de trabajo mensual por técnico/a judicial | 131 | | 142 | 205 | 378 | 351 | 266 | 147 | 124 | 490 | | Cuota de trabajo mensual por téc. | 252 | | 147 | 252 | 147 | 252 | 147 | 252 | 147 | 315 | | Expedientes tramitados por mes global | 756 | | 294 | 1008 | 147 | 504 | 147 | 504 | 294 | 630 | | Carga de trabajo diaria por técnico/a judicial | **6** | | **7** | **10** | **18** | **17** | **13** | **7** | **6** | **23** | | Cuota de trabajo diaria por téc. | **12** | | **7** | **12** | **7** | **12** | **7** | **12** | **7** | **15** | | Alcance de la carga de trabajo | **192%** | | **103%** | **123%** | **39%** | **72%** | **55%** | **172%** | **118%** | **64%** | | Cant. de asuntos que se dejarían de atender por mes (-) / o se podría atender adicionalmente (+) | 363 | | 10 | 188 | -231 | -198 | -119 | 211 | 45 | -349 | | Exceso/faltante diario de trámite según capacidad | 17 | | 0 | 9 | -11 | -9 | -6 | 10 | 2 | -17 |   **Fuente:** Elaboración propia, información recopilada de los anuarios judiciales.  (\*) Existe un total de 3 Técnicos Judiciales, dos se encargan del trámite del despacho y uno en el área de la manifestación.  Actualmente el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú, tiene en promedio una carga de trabajo global mensual de 979 asuntos, con una carga mensual observada de:   * Entrada de asuntos mensuales 110. * Entrada mensual de escritos es de 649. * Estimación carga mensual tramite de oficio 220.   Es importante indicar que el juzgado cuenta con tres plazas de técnico judicial de los cuales uno asume las labores de manifestación y dos se dedican al trámite de expedientes, cual hace que la carga de trabajo mensual para cada uno de estos dos recursos sea de 490 asuntos.  Aunado a lo anterior, los colaboradores judiciales tienen una cuota de 15 resoluciones diarias, lo que significa que tiene una capacidad de resolver 315 asuntos mensuales.  Es por lo anterior, que se puede comentar que el Juzgado de Pensiones Alimentarias y de Violencia Doméstica de Escazú tiene un faltante diario de capacidad de trámite de 17 expedientes, obteniendo un alcance de la carga de trabajo ingresada mensualmente del 64%.  Al realizar una comparación del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú con respecto a los PISAV de Pavas, La Unión, San Joaquín y Siquirres, se puede indicar que el Juzgado se posiciona como el segundo despacho en tener más carga de trabajo mensual con 979 asuntos, superado por el Pisav de La Unión con 1199 asuntos.  Al darse la posibilidad de sumar un técnico Judicial a este despacho, se tendría una capacidad de resolver 945 asuntos mensuales (bajo un parámetro de 15 asuntos diarios tramitados por técnico). Con esto se tendría una mejora sustancial en la capacidad de respuesta, ya tendría la posibilidad de asumir un 97% de la carga de trabajo que ingresa, en contraste con la capacidad actual que es de un 64%.     * 1. **Otros aspectos a considerar.**   El Consejo Superior en la sesión N° 83-19 del 24 de setiembre del 2019, artículo XI, conoció el informe de la Auditoría Judicial N° 1064-54-SAO-2019 relacionado con el Estudio Operativo de los procesos relacionados con la Plataforma Integral de Servicios de Atención a la Víctima, oficina de Pavas. Como parte de la conclusión a la que llegó ese informe se cita lo siguiente:  *“El Poder Judicial instauró un sistema integrado que se orienta a fortalecer el respeto de los derechos y el acceso a la justicia a poblaciones en condición de vulnerabilidad, el cual ha sido posible gracias a la participación activa y compromisos adquiridos por distintas instancias nacionales e internacionales, sin embargo, dada la relevancia y dimensionalidad que ocupa el tema, el reto al que se enfrenta en la actualidad es establecer los mecanismos o políticas idóneas para lograr que los beneficios derivados de su efectiva aplicación logren generarse en todos los sectores que atienden a personas usuarias bajo dicha condición, logrando asegurar la equiparación de la calidad del servicio público ofrecido.”*  Como resultados del informe, recomienda a la Dirección de Planificación lo siguiente:  *“4.2 Informar de manera prioritaria, al Consejo Superior, el estado de cumplimiento de lo dispuesto en sesión N°102-2017, celebrada el 9 de noviembre de 2017, artículo CXXXII, referente al análisis de las cargas de trabajo y la realización de una propuesta de estructuración, en las PISAV.*  *Plazo de implementación: Inmediato”*  Con relación a lo solicitado por la Auditoría Judicial, se pone en conocimiento que la Dirección de Planificación elaboró recientemente el informe N°178-PLA-EV-2020 del 05 de febrero del 2020, en el cual se le da seguimiento a las cargas de trabajo que muestran las oficinas PISAV del país.  A su vez, en el presente informe se realiza nuevamente un análisis de las cargas de trabajo de cada una de las oficinas, el cual comprende datos estadísticos del periodo 2017 a 2019 y se hacen las recomendaciones respectivas en el caso particular para la oficina PISAV de Pavas, entre otras. | | | | |
| **V. Elementos Conclusivos** | | Con respecto al análisis realizado en las Plataformas Integrales de Servicio de Atención a la Víctima (PISAV) del país, se determina lo siguiente:   * 1. En el país actualmente existen cuatro Plataformas Integrales de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV), que son: PISAV Pavas que entra en funcionamiento a partir de diciembre de 2011. PISAV La Unión de Tres Ríos que entra en funcionamiento a partir de marzo 2015. PISAV San Joaquín de Flores que entra en funcionamiento a partir de diciembre 2016 y PISAV de Siquirres que entra en funcionamiento oficialmente a partir de noviembre del 2019.   2. El presente informe incluye un análisis de las cuatro plataformas existentes en el país, y se estudia el nivel de cargas de trabajo del personal relacionado con las materias de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, Fiscalía, Defensa Pública, Oficina de Trabajo Social y Psicología, así como Oficina de Atención y Protección a las Víctimas y Testigos.   3. La modalidad de trabajo a través de una PISAV trata de minimizar el impacto emocional, personal y de su entorno que sufren las víctimas del delito, evitando la revictimización, y propiciando una tramitación expedita y oportuna de los casos. Se recibe a la víctima en una oficina privada, donde el juez y fiscal escuchan atentos el relato para disponer lo consiguiente en una única solicitud de intervención judicial o denuncia única que se utiliza para conceder medidas de protección y/o denunciar penalmente.   4. Este tipo de plataformas evitan el traslado de la víctima a diferentes instancias judiciales creando las facilidades y coordinaciones, ubicando en la medida de lo posible todos los servicios en un mismo espacio físico, que concentran los servicios gratuitos que brinda el Poder Judicial con el Juzgado de Pensiones, Juzgado de Violencia Doméstica, Fiscalía, Defensa Pública, ( en materia penal y familia), Oficina de Atención y Protección a las Víctimas de Delitos y el Departamento de Trabajo Social y Psicología. En algunos casos, también se brinda el servicio Médico Forense.   5. Al momento que los órganos superiores del Poder Judicial aprobaron la creación de los PISAV, se determinó la necesidad de contar con un protocolo de Atención a Personas Usuarias, el cual se desarrolló en el 2013 y se aplica a la fecha; en su elaboración se tomaron en cuenta Convenciones, Tratados, Códigos, Leyes, sobre Derechos de las personas en condición de vulnerabilidad[[10]](#footnote-10).   6. El modelo PISAV impulsa mejorar los plazos de tramitación en pensiones alimentarias y violencia doméstica y brindar el abordaje interdisciplinario judicial de las situaciones de violencia intrafamiliar y sexual, además de contar con una estructura que reúne un efectivo acceso a la justicia, evitando o mitigando la revictimización.   7. Las PISAV del país trabajan a través de la modalidad electrónica y aún cuentan con expedientes híbridos, que iniciaron siendo físicos y al momento que se implementó el expediente electrónico continuó su tramitación de forma electrónica.   8. Se dispone de una estructura general de plazas que incluye puestos profesionales de Jueza o Juez, Fiscalas y Fiscales, Defensoras y Defensores Públicos, Psicólogas y Psicólogos, Trabajadoras y Trabajadores Sociales, Médicos, Enfermeras, Profesionales 2 y puestos técnico-operativos como Coordinadores Judiciales, Secretarias, Técnicas y Técnicos Judiciales, Técnicas y Técnicos Administrativos y Auxiliares Administrativos.   9. Se cuenta con una plaza de Profesional 2 que asume las responsabilidades administrativas de las plataformas y que entre otras actividades debe velar por los resultados en los indicadores de gestión de la PISAV, proponer acciones de mejora cuando existen desviaciones en los resultados, con el fin de rectificar a tiempo y así lograr obtener los resultados deseados, lo anterior con el apoyo de los puestos de Técnico o Técnica administrativo 2.   10. En todas las plataformas se cuenta con una plaza Técnica Administrativa que brinda apoyo administrativo a la Profesional 2, y trabaja en conjunto con la persona Coordinadora Judicial del despacho para la alimentación de la matriz de indicadores de gestión todos los meses, entre otras actividades relevantes que se detallan en el anexo 5 de este informe.   11. Las labores que desempeñan los puestos de Técnica o Técnico Administrativo 2 en las diferentes oficinas PISAV del país, están ajustadas a lo que señala el Manual Descriptivo de Puestos de la Dirección de Gestión Humana. Además, estos puestos permiten tener una comunicación, coordinación y ejecución de las gestiones directamente con la administración central de las oficinas que laboran bajo este modelo, así como mantener un “monitoreo” sobre los indicadores de gestión que muestra cada PISAV.   12. Los resultados de la Contraloría de Servicios, permiten determinar que existe una percepción positiva del servicio PISAV, por cuanto previo a la creación de una PISAV existen más inconformidades con el servicio que al momento en que son creados, lo que da como resultado una menor incidencia en las inconformidades.   13. Las plazas Técnicas Administrativas de PISAV La Unión y Pavas se encuentran adscritas a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, las restantes dos plazas de PISAV San Joaquín y Siquirres están adscritas a los Juzgados de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica.   14. En las PISAV del país se mantienen tres personas juzgadoras, de las cuales dos se dedican al dictado de sentencia (fondo) en las dos materia (PA y VD), celebración de audiencias de recepción de prueba, revisión y firma de trámite, y la plaza restante se dedica a la celebración de audiencias previas en PA, dictado de homologaciones, fijación de pensión alimentaria provisional, dictado de una cuota de menor sentencias (fondo) de PA y en algunas plataformas esta plaza colabora con la resolución de recursos y beneficios ingresados.   15. PISAV La Unión cuenta con 8 plazas técnicas judiciales, Pavas con 10, San Joaquín con 6 y Siquirres mantiene 7 plazas de esa naturaleza. Las 4 plataformas cuentan con una plaza de persona Coordinadora Judicial y 3 plazas de persona juzgadora. Asimismo, todas las PISAV mantienen el apoyo de una plaza de técnico Administrativo.   16. El PISAV de Pavas tiene asignadas dos personas técnicas judiciales que se encargan del trámite de cajas y trámite de apremios corporales (las dos personas realizan las dos funciones), por lo que en promedio se asigna medio tiempo a cada función de esas plazas.   17. La persona encargada de la central telefónica y correo físico del PISAV de Pavas es un puesto de persona técnica judicial adscrito al Juzgado, sin embargo, labora en general para toda la plataforma, en la ubicación de personas usuarias según la oficina que requiera, traslado de llamadas y distribución de correo físico a las diferentes instancias presentes en el PISAV, entre otras labores.   18. El puesto de Coordinación Judicial de PISAV La Unión aparte de sus funciones de coordinación y colaboración en tareas varias, dedica una porción de su tiempo a la autorización de giros en el SDJ, la persona Coordinadora Judicial de Pavas se encarga del trámite completo del área de cajas de la plataforma, esto, adicional a sus funciones de coordinación y colaboración en tareas varias.   19. Las **personas técnicas judiciales encargadas de la atención de trámite de la materia de Pensiones Alimentarias** en PISAV San Joaquín son en total tres, sin embargo, en el cuadro se reflejan dos debido a que una plaza de esas se dedica también al trámite de permisos de salida del país y retenciones salariales y la otra al trámite de apremios corporales y actualización de tarjetas, por lo que su tiempo en tramitación de la materia de PA no es completo.   20. El puesto de persona **técnica judicial asignado al área de cajas** de PISAV Siquirres también se encarga del trámite de los apremios corporales que ingreses, por esto, para el presente análisis se divide la plaza, una porción para cada función.   21. Para el análisis de la **carga de trabajo de las personas técnicas judiciales en materia de Pensiones Alimentarias**, la cantidad promedio mensual de escritos ingresados en el PISAV de La Unión y Pavas se incluye también actas de notificación presentadas, oficios, entre otros documentos, ya que estas oficinas incorporan esos documentos en el módulo de escritos del Escritorio Virtual con el fin de que se les genere la alerta en el sistema a cada persona responsable del expediente correspondiente y se tenga presente la revisión y trámite de esos asuntos. A diferencia la PISAV de Siquirres y San Joaquín los cuales ingresan en ese módulo solamente escritos, los demás documentos los incorporan en el módulo de “agregar documentos” el cual no genera alerta a las personas responsables de los expedientes.   22. Al considerar la estructura funcional de cada PISAV, la cantidad de personal asignado al **trámite de asuntos de la materia de Pensiones Alimentarias** y la carga de trabajo global para cada uno de esos puestos se determina que, Pavas, La Unión y Siquirres presentan más capacidad de atención en el trámite de esta materia. En el caso de Pavas actualmente existe capacidad para el trámite adicional de 17 asuntos por día, en La Unión de 9 asuntos adicionales diarios y en Siquirres 10 asuntos adicionales por día. Caso contrario se da en San Joaquín donde se dejarían de tramitar en promedio 9 asuntos diariamente por falta de capacidad operativa.   23. Con el **trámite de** **apremios corporales** se detecta que todos los PISAV se encuentran ajustados para cumplir con la demanda de este trámite. Con la capacidad operativa que cuenta actualmente La Unión se dejarían de atender 6 apremios corporales diarios, en San Joaquín 4 diarios y en Pavas uno diario, en el caso de Siquirres si cuenta con la capacidad operativa necesaria para hacerle frente a esa carga de trabajo. Al ser este trámite uno de los más prioritarios en esta materia, los despachos constantemente generan propuestas de trabajo de apoyo a esta gestión con el fin de cumplir con los plazos de entrega establecidos.   24. Al considerar la estructura funcional de cada PISAV para el **trámite de la materia de Violencia Doméstica** y la carga de trabajo global para cada uno de esos puestos se determina que, Pavas y Siquirres cuentan con la capacidad justa para hacerle frente a la carga de trabajo generada en esta materia. En el caso de La Unión y San Joaquín se detecta que la capacidad operativa asignada a la gestión de Violencia Doméstica no es suficiencia para la carga de trabajo que se presenta, en el caso de La Unión, se salen de la capacidad operativa el trámite de 11 asuntos diarios en promedio y en San Joaquín 6 asuntos diarios.   25. Con base en la **cantidad promedio de asuntos entrados en cada plataforma y el porcentaje promedio de efectividad y conciliación en audiencias tempranas**, se tiene que, las PISAV de La Unión, San Joaquín y Siquirres cuentan con la capacidad operativa necesaria en la etapa previa de PA para la realización de las audiencias previas y el dictado de las homologaciones que se generen, incluso en San Joaquín y Siquirres esta plaza de persona juzgadora presenta más capacidad de atención en este trámite en específico. Al considerar la demanda y la cuota de trabajo establecida en cada PISAV mencionado, en el **dictado de homologaciones** (39 por mes), San Joaquín aún cuenta con una capacidad adicional de dictar 5 homologaciones por mes y Siquirres 18 adicionales por mes. Caso contrario sucede con Pavas, en el cual conforme a la cuota de trabajo establecida para esta función (21 homologaciones por mes) genera un faltante de capacidad operativa para la resolución promedio de 11 homologaciones cada mes.   26. Con respecto a la **cantidad de expedientes que pasan a la etapa del dictado de sentencia en PA**, se tiene que, La Unión y Siquirres no cuentan con la capacidad operativa para hacerle frente a esa carga laboral. La Unión logra un alcance del 61% de los asuntos que se generan para el dictado de sentencia en PA, mientras que Siquirres logra el 79% de alcance, es decir que La Unión dejaría de atender en promedio 14 asuntos para dicta de sentencia por mes en PA y Siquirres dejaría de atender 8 asuntos cada mes.   27. PISAV de Pavas y San Joaquín cuenta con la capacidad operativa necesaria para el **dictado de sentencia en la materia de Pensiones Alimentarias** que se genera en promedio cada mes. Adicional a lo anterior, PISAV Pavas cuenta con una capacidad adicional para dictar 3 asuntos más cada mes en esta materia y San Joaquín podría dictar sentencia de 7 asuntos adicionales cada mes.   28. La Unión, Pavas y San Joaquín presentan un comportamiento similar con relación al porcentaje de asuntos que al final del proceso requieren el **dictado de sentencia**, ya que, de la totalidad de asuntos nuevos que ingresan cada mes a cada una de estas plataformas, de un 38 a un 40% pasan para al dictado de sentencia en las oficinas mencionadas, esto demuestra que su gestión a **nivel de efectividad de audiencias** **y logro de conciliaciones de casos** es favorable, ya que sus estrategias y buenas prácticas les ha permitido que la cantidad de asuntos que requieren sentencia en PA al final del proceso se disminuya. PISAV Siquirres refleja que de la totalidad de asuntos nuevos que ingresan cada mes en PA, el 59,2% pasan al dictado de sentencia, esto debido a que el nivel de conciliación en audiencias tempranas y de recepción de prueba no son suficientes para lograr una disminución notoria en el grupo de expedientes que pasan al dictado de sentencia en la materia de Pensiones Alimentarias.   29. Con relación al análisis de **cargas de trabajo de personas juzgadoras de la materia de Violencia Doméstica**, se tiene que, el porcentaje promedio de oposición en los casos de esta materia de San Joaquín presenta el nivel más alto con un 41% de oposición de la totalidad de asuntos que ingresan, presenta 15% más de asuntos con oposición que LA Unión que es el que presenta el menor porcentaje en esta gestión.   30. Al analizar cada plataforma en la **materia de Violencia Doméstica,** se tiene que La Unión es la única que cuenta con la capacidad operativa necesaria para hacerle frente a la carga laboral en el dictado de sentencia que se genera en la materia de Violencia Doméstica, esta plataforma logra un alcance promedio del 129% de los asuntos que presentan oposición, es decir, aún cuenta con capacidad adicional para dictar sentencia de 5 asuntos más en esa materia.   31. PISAV Pavas, San Joaquín y Siquirres, no logran hacerle frente a la cantidad de asuntos que se generan para el **dictado de sentencias en Violencia Doméstica**, esto por motivo de los porcentajes de oposición que presenta cada uno, los cuales son altos. Con la capacidad operativa y cuota de trabajo actual, Pavas dejaría de atender en promedio 6 asuntos por mes para dictado de sentencia en Violencia Doméstica, San Joaquín 9 y Siquirres 3 asuntos cada mes.   32. A nivel del **Ministerio Público** durante el 2019, se nota que la mayor carga de trabajo en esta modalidad de trabajo recae sobre la oficina de Pavas con un promedio mensual de 140 casos al mes, seguido de la oficina de La Unión (77) y Siquirres (66) . Importante indicar que no solo se debe medir la gestión por la cantidad de asuntos que ingresan o tramitan, sino por la presencia permanente de la Figura del Ministerio Público, con el objetivo de brindar el servicio de manera integral y con un abordaje hacia una población vulnerable en el menor tiempo posible, apoyando esto además en la disminución de la revictimización.   33. A criterio de la Fiscala Adjunta especializada en Género, las PISAV logran disponer en un solo lugar los servicios que se requieren para brindar la atención de manera integral a las víctimas, sin embargo, estima necesario e indispensable reforzar las Fiscalías de PISAV en donde solamente se tiene un recurso para que puedan atender los asuntos en las diversas etapas procesales.   34. En cuanto a la **Defensa Pública**, la mayor carga de trabajo se concentra en la oficina de La Unión con un promedio de entrados durante el 2019 de 76 casos, seguido de Siquirres (69) y San Joaquín de Flores (65). El personal que se destaca para la atención de casos en esta modalidad, en todas las oficinas existentes es de dos puestos a nivel profesional y uno de apoyo, lo cual al igual que el Ministerio Público, permiten la integralidad del servicio, el abordaje de manera inmediata bajo el objetivo de disminuir la revictimización de una población vulnerable como es la Violencia Doméstica.   35. Las oficinas de **Trabajo Social y Psicología** son pieza fundamental dentro del proceso de modelo PISAV en el sentido que llevan a cabo de forma inmediata valoraciones periciales en Violencia Doméstica y otros programas de abordaje. Es atendido un puesto profesional en cada especialidad y durante el 2019 la oficina con mayor carga de trabajo fue la de Siquirres con 950 asuntos ingresados, cifra que se considera alta y puede ser además por las condiciones geográficas, socioeconómicas, escolaridad y otras que presenta la zona. Actúan de una manera integral siempre con el objetivo de disminuir la revictimización.   36. En todas las oficinas que trabajan sobre la modalidad PISAV, existe un grupo de dos personas profesionales que atienden los casos de la **Oficina de Atención y Protección a la Víctima**. La integración de este grupo de profesionales, no es solamente para atender una carga de trabajo específica, sino que brinda contención a la persona usuaria de manera oportuna, así como una valoración inmediata de la posible situación de riesgo en la que se encuentre al ser una población vulnerable. Entre las principales labores que se desarrollan para el programa de Protección de Víctimas y Testigos, desde esta disciplina, lo que realizan es la valoración de casos en conjunto con el resto del equipo interdisciplinario (puede requerir la participación de un sociólogo, criminólogo, abogado) con estudios de las zonas donde residen las personas que ingresan al Programa de Protección por medio de la Unidad UPROV (Protección de Víctimas), a fin de determinar el posible nivel de riesgo, estudiar las estructuras habitacionales mediante la descripción brindada por los usuarios y usuarias, análisis de agresividad del victimario desde la perspectiva de los usuarios, antecedentes criminales de los imputados, participación de éstos en casos de crimen organizado, coordinación con los diferentes cuerpos policiales para patrullajes, custodias o requerimientos especiales.   37. Para el 2019 la oficina de mayor carga de trabajo fue la de La Unión con una cantidad de 466 casos atendidos, seguida de la oficina de Pavas y San Joaquín, lo anterior para lo que fueron atención. En el caso de Protecciones, La Unión mostró la mayor carga de trabajo con una cifra de 139 casos, seguido de Siquirres (61) y las otras dos oficinas de este tipo con 25 casos ambas.   38. El servicio que brinda las plataformas PISAV, ha generado resultados positivos para las personas usuarias quienes han encontrado una integralidad del servicio y la posibilidad de no ser revictimizadas. Si bien, el proyecto inició como un plan piloto en el 2011, se ha percibido la necesidad de replicar los servicios que la propuesta inicial pretendía. La cantidad de recursos asignados obedecen a estructuras básicas con un mínimo de puestos para brindar el servicio y en algunos de los casos se ha visto la necesidad de fortalecerlos, como ha sido el caso del PISAV Pavas, con la incorporación de una tercera plaza de Fiscal y la atención Médica que se brinda solamente en PISAV Pavas y La Unión.   39. La cantidad de plazas en condición vacante resultaron mínimas y con restricciones para ser utilizadas en caso de querer reforzar las estructuras con sus homólogos.   40. El Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú, presenta una carga de trabajo que excede la capacidad operativa que posee, siendo que en su momento cedió una de las plazas de Técnico Judicial para que integrara al PISAV de Pavas, pero la situación conlleva que solo pueda atender un 65% de la carga de trabajo con los tres técnicos judiciales que tiene asignados. Asimismo, el análisis determinó que al sumarse un técnico judicial a la estructura actual contaría con una capacidad de asumir un 97% de la carga de trabajo. | | | | |
| **VI. Recomendaciones** | | Con base en el análisis realizado, se recomienda:  6.1. En virtud de que la modalidad de trabajo PISAV se considera de interés institucional por las múltiples ventajas hacia una población en condición de vulnerabilidad, cuya metodología de trabajo aporta beneficios de manera integral para las personas usuarias de la zona de Siquirres, que se visualiza una carga de trabajo considerable en estos despachos que lo ubican cuantitativamente en el segundo lugar de carga de trabajo con relación a las otras tres oficinas homólogas, y que el Poder Judicial ha realizado la inversión para acondicionar un edificio estructural acorde para brindar este servicio en la comunidad, se recomienda mantener el servicio de la Plataforma PISAV en la zona de Siquirres, con el siguiente recurso humano para el 2020:  **Cantidad de Recurso Humano recomendado para el 2021**   | Despacho | Cant | Tipo de plaza | Condición actual | Recomendación | Período | Costo Estimado | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Modalidad de Trabajo PISAV Siquirres** | | | | | | | | Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Siquirres | 1 | Jueza o Juez 1 | Extraordinaria | Ordinaria | 2021 | 53.346.000 | | 2 | Técnica o Técnico Judicial 1 | Extraordinaria | Ordinaria | 2021 | 28.778.000 | | 1 | Técnica o Técnico Administrativo 2 | Extraordinaria | Ordinaria | 2021 | 16.240.000 | | Ministerio Público de Siquirres | 1 | Fiscala o Fiscal Auxiliar | Extraordinaria | Ordinaria | 2021 | 54.387.000 | | 1 | Técnica o Técnico Judicial 2 | Extraordinaria | Ordinaria | 2021 | 14.901.000 | | Defensa Pública de Siquirres | 2 | Defensora Pública o Defensor Público | Extraordinaria | Ordinaria | 2021 | 105.734.000 | | 1 | Auxiliar Administrativa o Administrativo | Extraordinaria | Ordinaria | 2021 | 13.293.000 | | Oficina de Trabajo Social y Psicología del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica | 2 | Perita o Perito Judicial 2 (Trabajo Social y Psicología) | Extraordinaria | Ordinaria | 2021 | 76.074.000 | | 1 | Auxiliar Administrativa o Administrativo | Extraordinaria | Ordinaria | 2021 | 13.293.000 | | Oficina de Atención y Protección a la Víctima y Testigos Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica | 2 | Profesional 2 (Trabajo Social y Psicología) | Extraordinaria | Ordinaria | 2021 | 73.818.000 | | 1 | Auxiliar Administrativa o Administrativo | Extraordinaria | Ordinaria | 2021 | 13.293.000 | | TOTAL | 15 |  |  |  |  | 463.157.000 |   **FUENTE: Elaboración propia con datos suministrados por el Subproceso de Formulación del Presupuesto y Portafolio de Proyectos Institucional, a partir de la estimación de costos de plazas para el 2021.**   * 1. De aprobarse por parte de los órganos superiores el recurso humano recomendado de manera ordinaria en el punto 6.1, deberá la Dirección de Gestión Humana en el momento de generar los concursos de las respectivas plazas, **gestarlos con la posibilidad de poder atender nombramientos en cualquier zona del país, ello partiendo del posible impacto de las cargas de trabajo y futuras revisiones en la redistribución de funciones y zonas en donde se atiende el servicio.**   2. Debido a que se analizó de manera integral las oficinas de PISAV y con el fin de considerar la posibilidad de obtener recursos de otras oficinas homólogas para dar continuidad a los servicios de esta nueva oficina en la zona de Siquirres que resultaron poco probables por mantener estructuras mínimas en sus servicios, no se logra concretar la viabilidad de realizar traslados de recursos para este servicio.   3. Con ocasión de las diferencias encontradas en las cargas de trabajo identificadas en las PISAV, especialmente en el caso de la PISAV de Pavas, se considera puede mantener una capacidad de respuesta óptima con una menor cantidad de recurso, por lo que se recomienda al Consejo Superior el traslado de una plaza de Técnico Judicial para fortalecer las condiciones existentes en el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú.   Con el traslado sugerido de una plaza operativa de Pavas, deberá la Administradora coordinar con la Dirección de Gestión Humana para establecer las variables que concreten el traslado.   * 1. De trasladarse la plaza de Técnica o Técnico Judicial del PISAV de Pavas al Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú, se equipararía las cargas de trabajo del personal técnico judicial de ese despacho y de los PISAV del país en las materias de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, y pasaría de atender un 65% de la carga de trabajo con los tres técnicos judiciales que tiene asignados a asumir un 97% de la carga de trabajo.   2. Que se ajuste la distribución de cuota de trabajo de las personas técnicas judiciales encargadas del trámite de Pensiones Alimentarias del PISAV de La Unión, en el sentido que incluyan al menos 2 asuntos cada día de la materia de Violencia Doméstica en las gestiones que sean necesarias, es decir tramitará 10 asuntos de Pensiones Alimentarias y 2 de Violencia Doméstica como mínimo cada día, manteniendo su cuota de trabajo establecida.   3. Que se estandarice en el PISAV de Pavas la cuota mensual de trabajo en el dictado de homologaciones en la materia de Pensiones Alimentarias a 39 asuntos como mínimo cada mes para la plaza encargada de la etapa previa en esa materia, tal y como se encuentra en el resto de las plataformas.   4. Se le debe brindar apoyo en capacitación a las personas juzgadoras de las PISAV del país, específicamente en el tema de técnicas o estrategias de conciliación en los procesos de Pensiones Alimentarias y muy especialmente al personal de PISAV Siquirres debido a que presenta niveles de conciliación por debajo del promedio nacional en audiencias previas, lo que afecta la carga laboral del personal juzgador en el dictado de sentencia de esta materia, una de las áreas críticas de este despacho. La administradora de los PISAV debe coordinar estas capacitaciones y dar seguimiento a la correcta gestión de este tema.   5. Que se modifique la estructura de la cuota de trabajo establecida a las personas juzgadoras encargadas del dictado de sentencia (fondo) en las materias de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de todos los PISAV del país excepto Siquirres, esto manteniendo la cuota establecida. Se recomienda que cada persona juzgadora de fondo de PISAV de La Unión dicte sentencia de 11 asuntos de la materia de Pensiones Alimentarias y 9 de la materia de Violencia Doméstica como mínimo cada mes, que cada persona juzgadora encargada de fondo del PISAV Pavas dicte sentencia de 11 asuntos de Pensiones Alimentarias y 9 de Violencia Doméstica como mínimo cada mes y que cada persona juzgadora encargada de fondo del PISAV San Joaquín dicte sentencia de 10 asuntos en Pensiones Alimentarias y 10 asuntos en la materia de Violencia Doméstica como mínimo cada mes, el caso de Siquirres mantiene su estructura actual de 12 asuntos de Pensiones Alimentarias y 8 de Violencia Doméstica. Lo anterior con el fin de equiparar la estructura de la atención de asuntos con relación a su estructura de entrada y comportamiento en el proceso según cada materia.   6. Los puestos de Coordinación Judicial del PISAV Pavas y Siquirres deberán colaborar con el trámite de al menos 5 asuntos cada día en el trámite o materia que se requiera al momento. Lo anterior, debido a que estas plazas son apoyadas en alguna medida por el puesto de técnico administrativo. En el resto de PISAV estas plazas de Coordinador Judicial continúan con sus funciones complementarias a la coordinación, como gestiones en el área de Cajas.   7. Que la persona Administradora de las PISAV del país estandarice en todas las plataformas la gestión del buzón de escritos del Escritorio Virtual, en el sentido que se defina claramente cuales documentos se deberán ingresar en ese módulo y cuales documento se deberán ingresan en el módulo de “documentos” del sistema, esto con el fin de crear igualdad de condiciones entre los despachos al momento de valorar sus cargas de trabajo relacionadas a la cantidad de escritos recibidos. Para esto puede solicitar la dirección técnica de la Dirección de Planificación.   8. La Oficina de Coordinación Técnica del PISAV, encargada de la Administración del Modelo, deberá mantener la Matriz de Indicadores que se utiliza para los PISAV, y monitorear las cuotas de trabajo de la oficina PISAV de Siquirres, según lo establecido por parte de la Dirección de Planificación para las plataformas del modelo PISAV de La Unión, San Joaquín de Flores y Pavas. A su vez se recomienda no solo mantener el monitoreo de la gestión a nivel Jurisdiccional, sino también de lo correspondiente al Ministerio Público, Defensa Pública, Trabajo Social y Psicología y Oficina de Atención a Víctimas y Testigos. Asimismo, se sugiere que la Fiscalía General, en caso de reconsiderar la necesidad de trasladar algún recurso, pueda reforzar la Fiscalía del PISAV de Siquirres. Este informe deberá rendirse de forma integral como parte de la gestión de los Modelos del PISAV. Este informe deberá remitirse al menos de forma semestral al Consejo Superior y a la Comisión de Género.   9. Que la Dirección de Gestión Humana, valore la viabilidad de adscribir la plaza 377248 de Técnica (o) Administrativo que se encuentra adscrita presupuestariamente al programa 927 (Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de San Joaquín de Flores), y pasarla a formar parte del programa 950 de la Oficina de Atención a Víctimas y Testigos de la zona.   10. Debe la Profesional 2 que funge como Administradora de las Plataformas tener una participación más activa en la revisión de la carga de trabajo de las diferentes plataformas, en conjunto con los Técnicos Administrativos y realizar las propuestas para ajustar los indicadores de gestión conforme se determine la necesidad de mejorarlos, dado que se evidencia que algunos de los indicadores deben mejorarse, conforme se evidencia en el presente informe. La validación de las propuestas deberá remitirlas a la Dirección de Planificación, para los trámites de revisión y validación técnica que correspondan.   11. Se insta a la persona administradores de los PISAV a realizar las reuniones y coordinaciones que pueda estimar conveniente, a fin de analizar los resultados presentados en el presente informe y tomar las medidas respectivas para mejorar y fortalecer la dinámica interna de las plataformas. De igual manera, mostrar los datos que se reflejan en PISAV Siquirres sobre la totalidad de asuntos nuevos que ingresan cada mes en Pensiones Alimentarias con el 59,2% que pasan al dictado de sentencia, esto debido a que el nivel de conciliación en audiencias tempranas y de recepción de prueba no son suficientes para lograr una disminución notoria en el grupo de expedientes que pasan al dictado de sentencia en la materia de Pensiones Alimentarias.   12. La persona administradora de los PISAV deberá rendir un informe al Consejo Superior a los tres meses de aprobado este informe, con la finalidad de dar seguimiento a las recomendaciones indicadas. | | | | |
| **VII. Anexos** | | **Apartado de Anexos:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | *1* | *Protocolo de Atención Modelo PISAV* |  | | *2* | *Proyecto Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV) Siquirres* |  | | *3* | *Composición de Recurso Humano de las Oficinas PISAV del país* |  | | *2* | *Resultados de la Contraloría de Servicios modalidad PISAV* |  | | *3* | *Desempeño de labores por parte de la Defensa Pública y la Gestión Administrativa PISAV.* |  | | *4* | *Protocolo de Atención Modelo PISAV* |  | | *5* | *Desempeño de labores por parte de la Defensa Pública y la Gestión Administrativa PISAV.* |  | | *6* | *Desglose mensual de actividades de la Oficina de Trabajo Social y Psicología modalidad PISAV de Siquirres* |  | | *7* | *Resultados de la Contraloría de Servicios modalidad PISAV* |  | | *8* | *Matriz de indicadores de gestión de PISAV La Unión a enero 2020.* |  | | *9* | *Matriz de indicadores de gestión de PISAV Pavas a enero 2020.* |  | | *10* | *Matriz de indicadores de gestión de PISAV San Joaquín a enero 2020.* |  | | *11* | *Matriz de indicadores de gestión de PISAV Siquirres a enero 2020.* |  | | | | | |
|  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Realizado por:** | *MSc. Abigail Gómez Abarca y MSc Dennis Madrigal Quesada, ambos Profesional 2 del Subproceso de Evaluación y Subproceso de Organización Institucional, respectivamente.* |
| **Aprobado por:** | *Licda. Ginethe Retana Ureña, Jefa de Subproceso de Organización Institucional y el Lic. Erick Monge Sandí, Jefe del Subproceso Evaluación* |
| **Visto bueno:** | *Licda. Nacira Valverde Bermúdez, Directora a.i. de Planificación* |

NVB.

1. • Dicho informe contó con las observaciones de la Máster Sara Arce Moya, Fiscala Adjunta de la Oficina de Atención y Protección de Víctimas y Testigos, en su calidad de coordinadora de la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima. [↑](#footnote-ref-1)
2. A la fecha no se han establecido matrices de indicadores para los modelos PISAV en el Ministerio Público, Defensa Pública, Trabajo Social y Psicología y Atención a la Víctima. [↑](#footnote-ref-2)
3. Aprobado por el Consejo Superior en sesión 11–2011, artículo LVII. [↑](#footnote-ref-3)
4. Concurso 9-19 del 11 al 22 de noviembre de 2019, plaza de Técnico Judicial (372081); Concurso 11-19 del 9 al 20 de diciembre de 2019 plaza de Secretaria de la Unidad Médico Legal (371476), y de Auxiliar Administrativo de la Defensa Púbica (370093). [↑](#footnote-ref-4)
5. Punto 5.0.3. del Protocolo de [↑](#footnote-ref-5)
6. Datos generales obtenidos de la página web de la Oficina de Atención y Protección a Víctimas y Testigos. [↑](#footnote-ref-6)
7. Se adjuntan en el anexo N° 7 los resultados de cada una de las oficinas presentado por la Contraloría de Servicios. [↑](#footnote-ref-7)
8. Mediante informe 178-PLA-EV-2020 del 05 de febrero del 2020, suscrito por el Máster Erick Antonio Mora Leiva, jefe del Proceso de Planeación y Evaluación. [↑](#footnote-ref-8)
9. Informe 864-PLA-2014 del 27 de junio de 2014; informe 1262-PLA-2014 del 19 de setiembre de 2014; informe Nº 130-PLA-2015 del 3 de febrero de 2015; informe Nº 451-PLA-2015 del 7 de abril de 2015; Informe de Requerimiento Humano 35-PLA-OI-2018 del 20 de abril de 2018; informe 591-PLA-2018 del 14 de junio de 2018. [↑](#footnote-ref-9)
10. Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW); Convención Americana sobre Derechos Humanos; Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar Y Erradicar La Violencia Contra La Mujer; Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por Ley 7184; Convenio sobre los aspectos civiles de la sustracción internacional de menores, aprobada por Ley 7746; Convención Interamericana sobre restitución internacional de menores; Convención Interamericana sobre Obligaciones Alimentarias, aprobada por Ley 8053; Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por Ley 8661; Protocolo facultativo a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada por Ley número 661; Ley de Penalización de la Violencia contra la Mujer Código de la Niñez y la Adolescencia; Código Penal, Procesal Penal, de Familia; Ley de Violencia Doméstica; Ley 8720 de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal; Ley Nº 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad; Ley Integral para la persona Adulta Mayor; Ley de Pensiones Alimentarias. [↑](#footnote-ref-10)