1464-PLA-EV-2020

Ref. SICE: 482-20

18 de setiembre de 2020

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

En atención al oficio 3018-20 del 26 de marzo de 2020, donde se transcribe el acuerdo tomado por el Consejo Superior en sesión celebrada el 27 de febrero de 2020, artículo LXXIV, le remito el informe suscrito por el Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe a.i. del Subproceso de Evaluación, relacionado con el tercer seguimiento de las recomendaciones emitidas en el informe 1511-PLA-2018, relacionado con el estudio “Proyecto de rediseño de procesos y organizacional de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José”.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 1290-PLA-EV-2020, del 24 de agosto de 2020, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de Máster José Luis Soto Richmond, -en ese momento- Administrador del Segundo Circuito Judicial de San José. Mediante copia de este oficio, también se le solicitó criterio a la Comisión de Comunicaciones Judiciales, Escuela Judicial, Dirección de Gestión Humana y a la Dirección de Tecnología de Información. Como respuesta se recibieron los oficios 369-ADM-2020 de la Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, 1641-DTI-2020 y 1685-DTI-2020 de la Dirección de Tecnología de Información.Las observacionesse consideraron en lo pertinente, en el informe que se presenta.

Atentamente,

Erick Antonio Mora Leiva, Jefe

Proceso Planeación y Evaluación

***Se adjuntan respuestas recibidas. (ver anexos 1 y 2 )***

Copias:

* Administración del Segundo Circuito Judicial de San José
* Comisión de Comunicaciones Judiciales
* Escuela Judicial
* Dirección de Gestión Humana
* Dirección de Tecnología de Información
* Archivo

xba

Ref. 482-20







Dirección de Planificación

Subproceso de Evaluación

**Tercer seguimiento de las recomendaciones emitidas en el informe 1511-PLA-2018, relacionado con el estudio “Proyecto de rediseño de procesos y organizacional de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José”**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección de Planificación** | | **Fecha:** | ***18/09/2020*** |
| **Oficina remitente:** | *Subproceso de Evaluación* | **# Informe:** | 1464-PLA-EV-2020 |
| **Temática:** | *Tercer seguimiento de las recomendaciones emitidas en el informe 1511-PLA-2018, relacionado con el estudio “Proyecto de rediseño de procesos y organizacional de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José.* | | |
| **Para:** | * *Secretaría General de la Corte* | | |
| **Copia(s):** | * *Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José* * *Comisión de Comunicaciones Judiciales* * *Escuela Judicial* * *Dirección de Gestión Humana* * *Dirección de Tecnología de Información* | | |
| **Oficios:** | *Con este informe se contesta el oficio de la Secretaría General de la Corte 3018-2020. Referencia SICE:* ***482-20.*** | | |

**1. Antecedente del Seguimiento**

El Consejo Superior en sesión 95-16, celebrada el 13 de octubre del 2016, artículo LXI, conoció el informe 1707-PLA-2016, remitido por la Dirección de Planificación sobre el estudio de las cargas de trabajo y rediseño de la Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, donde se acordó conceder audiencia a la Comisión de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en la fecha que oportunamente se coordinaría.

Asimismo, en sesión 109-16, celebrada el 6 de diciembre del 2016, artículo IV, se tomó nota de lo manifestado por la doctora Iris Rocío Rojas Morales, Magistrada de la Sala Primera sobre la solicitud de independencia administrativa de la Administración del Segundo Circuito Judicial de San José y se trasladó a la Dirección Ejecutiva y de Planificación para su análisis en relación con el informe 1707-PLA-2016.

Posteriormente, en la sesión 20-17, celebrada el 7 de marzo de 2017, artículo XXXV, se tuvo por rendido el informe 368-PLA-2017, de la Dirección de Planificación, sobre el proyecto de rediseño de procesos y organizacional de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José. Asimismo, se tomó nota de los principales aspectos concluidos, como que se considera necesaria la dependencia del Anexo A como parte de la Administración del Segundo Circuito Judicial. Además, se aprobó lo dictaminado por la Dirección de Planificación y en consecuencia se mantuvo el criterio técnico, en cuanto al análisis y recomendaciones emitidas en el informe 1707-PLA-2016, elaborado por la misma Dirección, excepto lo referido al empoderamiento funcional y administrativo recomendado para la plaza de Administrador del anexo A del Segundo Circuito Judicial, razón por la cual esta deberá seguir dependiendo directamente de la Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, para todos los efectos.

En sesión 1-19, celebrada el 8 de enero del 2019, artículo LXII, relacionado con el primer seguimiento de las recomendaciones emitidas en el informe 1707-PLA-2016, sobre el estudio denominado “Proyecto de rediseño de procesos y organizacional de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, se indica:

*“2) Avalar las recomendaciones sugeridas conforme al resultado del primer seguimiento. Las cuales deberán ser implementadas a la brevedad posible por la Oficina de Administración y la Oficina de Comunicaciones del Segundo Circuito Judicial de San José, la Dirección Ejecutiva y la Dirección de Tecnología de la Información, conforme corresponda.”.*

Finalmente, en sesión extraordinaria 16-2020, celebrada el 27 de febrero del 2020, artículo LXXIV, relacionado con el segundo seguimiento de las recomendaciones emitidas en el informe 1707-PLA-2016, sobre el estudio denominado “Proyecto de rediseño de procesos y organizacional de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, se indica:

*“Tener por rendido el informe 2081-PLA-EV-2019 de la Dirección de Planificación, relacionado con el seguimiento de las recomendaciones emitidas en el informe 1511-PLA-2018, sobre el estudio denominado “Proyecto de rediseño de procesos y organizacional de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José y aprobar las recomendaciones señaladas en el presente informe dirigidas a la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, Comisión de Comunicaciones Judiciales, Dirección de Planificación, Escuela Judicial, Dirección de Gestión Humana y Dirección de Tecnología de Información.”.*

**2. Entrevistas:**

El licenciado Andrey Rojas Monge, Profesional 2 a.í. del Subproceso de Evaluación, envió correos electrónicos a las siguientes personas:

* Máster José Luis Soto Richmond, Administrador Regional del Segundo Circuito Judicial de San José.
* Licenciada Yadeli Haen Castellón, Jefa de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial de San José.
* Licenciado Saúl Arce Brenes, secretario de la Comisión de Comunicaciones Judiciales.
* Licenciada Elena Gabriela Picado González, Jefa del Subproceso de Modernización Institucional de la Dirección de Planificación.
* Licenciada Francia León González, Gestora de la Escuela Judicial.
* Licenciado Reyni Campos Acuña, Profesional del Subproceso de la Sección de Análisis de Puestos.
* Licenciada Cheryl Bolaños Madrigal, Jefa a.i. Gestión de la Capacitación de la Dirección de Gestión Humana.

**3. Objetivo del Seguimiento**

Verificar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones y propuestas de mejora derivadas del Segundo Seguimiento de Rediseño de Procesos y Organizacional en la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, orientadas a mejorar la calidad del servicio brindada a las diferentes instancias judiciales y personas usuarias internas y externas.

**4. Seguimiento a las recomendaciones pendientes, incompletas o en proceso por realizar**

A continuación, se enlistan las recomendaciones que se detectaron en estado pendiente, incompleto o en proceso, derivadas del segundo seguimiento al informe de rediseño de la Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, así como los resultados obtenidos de la ejecución de cada una de ellas a julio de 2020.

**Cuadro 1**

**Estado de la Recomendación dirigida a la**

**Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Recomendaciones** | **Estado de la Recomendación en el primer seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso)** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso)** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso)** | **Observaciones** |
| **dic-18** | **oct-19** | **jul-20** |
| A la Oficina de Administración Regional diseñar y brindar capacitación continua, en el desarrollo de habilidades blandas, tales como servicio al cliente o atención a la persona usuaria por medios telefónico y personal, a los puestos que tienen interacción con personas usuarias internas y externas, tales como: la Central Telefónica, Recepción, Secretaría y Recepción de Documentos. | En proceso | En proceso | Completada | El personal de la Oficina de Administración Regional ha realizado los siguientes cursos de Capacítate:   * Cómo liderar un servicio público de calidad. * Servicio público de calidad. * Mi formación, mi responsabilidad.   Adicionalmente, los colaboradores de la Oficia de Recepción de Documentos, recibieron una capacitación en el sistema de Gestión en línea. La capacitación se realizó los días 21 y 26 de noviembre de 2019.  Finalmente, se confeccionó una guía para las personas usuarias de la oficina de Recepción de Documentos, la misma se encuentra pendiente impresión por parte del Departamento de Artes Gráficas.  Evidencia. |
| A la Oficina de Administración Regional acondicionar dos puestos de Central Telefónica con un equipo de transferencia de llamadas que posean diseño ergonómico, cuenten con visor retro iluminado, manos libres, que filtre el ruido y teclas de acceso rápido a funcionalidades (llamada en espera, mute); o bien un software de llamadas digital lo que haría más fácil y ergonómica su labor. Aunado a ubicar estos dos puestos en un espacio donde el nivel de ruido sea bajo. | Pendiente | Pendiente | En proceso | Con respecto a la central telefónica se cuenta con dos puestos y un equipo de transferencia de llamadas que poseen el diseño ergonómico solicitado.  Actualmente se encuentra en proceso la restructuración del espacio físico con respecto a bajar el nivel del ruido. A continuación, propuesta de remodelación. |
| A la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José se recomienda diseñar e implementar el servicio de una agenda electrónica para los servicios de RDD, en coordinación con la Dirección de Tecnología de Información y la Dirección de Planificación. Para que las personas usuarias, con una cantidad de demandas o escritos que se encuentre superior a diez asuntos, o bien el tamaño de documentos a presentar superen los 300 folios, principalmente categorizadas como “grandes personas usuarias” (que utilizan con mayor frecuencia el servicio de RDD), puedan programar citas para entreguen documentos a una fecha y hora específica. | Pendiente | En proceso | En proceso | Con relación a la creación de la Agenda electrónica para la Oficina de Recepción de Documentos del Segundo Circuito Judicial de San José, se encuentra en desarrollo por parte de la Dirección de Tecnología de la Información, el Ing. Luis Ricardo Gutiérrez, informó que el sistema de citas se tiene planeado para el nuevo Sistema de Gestión en línea.  Adicionalmente se puede señalar que la Oficina de Recepción de Documentos maneja una agenda en el sistema de Excel.  Evidencia. |
| A la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José coordinar una capacitación en el uso del SDJ con la Dirección de Tecnología de la Información al personal de los despachos judiciales en aras de mejorar la calidad de la información requerida. | Pendiente | En proceso | Completada | El pasado 4 de diciembre de 2019, se llevó a cabo la capacitación para los colaboradores de los despachos judiciales que utilizan el sistema del SDJ.  Evidencia. |
| La Oficina de Administración Regional del Segundo Circuito Judicial de San José valorar factibilidad presupuestaria, para la implementación de las recomendaciones emitidas en el oficio No. 1929-SO-II CJSJ-2015, elaborado por la Inga. Sharon Loría Cantillo, del Departamento de Salud, Seguridad y Ambiente; sobre las Salas de Juicio del Anexo A, donde emite la siguiente recomendación: con características Fixer Mid o Spacer Plus con ángulo de giro (42 sillas), 1 mouse ergonómicos talla S y 1 teclado ergonómico, por cada sala de juicio respectivamente. | Pendiente | Pendiente | En proceso | Con respecto a esta recomendación se puede indicar que el pasado 12 de agosto se publicó en el Diario Oficial La Gaceta No.200, la modificación presupuestaria externa No. 5 y se aplicó en el Poder Judicial el 14 de agosto 2020, en dicha modificación se reforzó la partida presupuestaria correspondiente para la compra de equipo ergonómico (sillas Spacer Premium con ángulo de giro) y el día 26 de agosto 2020, se presentó ante el Departamento de Proveeduría el Oficio de Decisión Inicial No. 369-ADM-2020 para el “Suministro de sillas ergonómicas para salas de juicio y oficinas administrativas del Segundo Circuito Judicial de San José”  Adicionalmente se comenta que los teclados ergonómicos ya fueron distribuidos a cada sala de juicio del Anexo A.  Evidencia. |
| A la Oficina de Administración Regional en coordinación y bajo las directrices y estándares establecidos por la Dirección de Planificación, diseñar e implementar el proceso de mejora continua (ver Circular 71-2015 del Manual Metodológico Institucional para el Rediseño de Procesos), en la que se utilicen indicadores de gestión por cada una de las áreas de la Oficina de Administración a nivel operativo, táctico y estratégico. | Incompleta | En proceso | En proceso | Actualmente se encuentra en Proceso de Diseño y Mejora la Oficina de Comunicaciones Judiciales, a cargo del Equipo de Mejora.  Sin embargo, queda pendiente por implementar indicadores de gestión la oficina de Correo Interno, Bodega de Suministros y Evidencias, el Área de Tesorería y Mantenimiento.  Evidencia. |
| Una vez implementado el sistema de comunicaciones por medio de “Tablets”, se recomienda que se realice un estudio de cargas de trabajo para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial, con el fin de determinar la productividad de la Oficina y así maximizar los recursos. El estudio se realizará con los profesionales del equipo de mejora continua e indicadores de gestión. | Pendiente | Pendiente | En Proceso | Actualmente se encuentra en Proceso de Diseño y Mejora la Oficina de Comunicaciones Judiciales, a cargo del Equipo de Mejora.  Evidencia. |
| Se recomienda que la Administración del Segundo Circuito Judicial de San José ajusté la matriz de indicadores de gestión establecida en la Oficina de Comunicaciones del Segundo Circuito Judicial de San José, con la matriz de indicadores implementada en la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago, esto con el fin de alcanzar el rendimiento establecido por la Dirección de Planificación en los rediseños realizados. | Pendiente | Pendiente | En proceso | Actualmente se está trabajando con la matriz de indicadores que se estableció en el Rediseño de la Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, realizando reuniones periódicas con el Equipo de Mejora.  Finalmente se puede señalar que el Proceso de Diseño y Mejora de la Oficina de Comunicaciones Judiciales está trabajando en el ajuste a la matriz de indicadores de gestión establecida en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial de San José con el fin de determinar la productividad de la Oficina. |
| A la Oficina de Administración Regional, en cuanto a la carga de trabajo del personal motorizado se considera que la carga de trabajo debe aumentar entre 35 y 40 comunicaciones por día y para el personal caminante se debe de realizar entre 25 a 30 comunicaciones diarias. | Pendiente | Pendiente | Completada | La Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito de San José desde el mes de julio del 2017 viene trabajando con la Matriz de Indicadores la cual mide la carga de trabajo de los Técnicos en Comunicación, los cuales tienen la siguiente cuota:  Técnico en Comunicación caminante tiene una cuota establecida de 25 a 30 comunicaciones diarias.  Técnico en Comunicación en motocicleta tiene una cuota establecida de 35 a 40 comunicaciones diarias.  Técnico en Comunicación en motocicleta del Anexo A, tiene una cuota establecida de 78 comunicaciones diarias. |
| El colaborador Profesional en Administración del Anexo A, deberá realizar las funciones Coordinar, ejecutar, dirigir, controlar y supervisar las actividades profesionales, técnicas, administrativas y operativas que se realizan en la Oficina de Recepción de Documentos del Anexo A, Comunicaciones Judiciales del Anexo A y el personal administrativo del Anexo A, sin dejar de depender funcionalmente de la administración del Segundo Circuito Judicial de San José, según la estructura aprobada por el Consejo Superior. | Pendiente | Incompleta | Completada | El 22 de enero 2019 se estableció el rol de las funciones que está desarrollando actualmente el Profesional 2 ubicado en el Anexo A.  Estas funciones están establecidas con él con el Código Procesal Contencioso Administrativo, articulo 25.  Se adjunta la evidencia de distribución de funciones: |
| El puesto de Asistente Administrativa o Administrativo 1 (Apoyo Secretaria, Jefatura y Central Telefónica), tendrá funciones de apoyo al puesto de secretaria de la Administración (secretaria 2) en un 50% del tiempo, apoyo a la Central Telefónica en horas de mayor flujo de llamadas en un 25% del tiempo y en otras actividades que asigne a discreción la Administradora o Administrador Regional 3 en un 25%, tales como apoyo al trabajo de campo de vehículos decomisados. | Pendiente | Pendiente | Completada | Desde el 01 de mayo del 2020, se cuenta con la plaza 35535 de asistente administrativo 1, ocupada por la colaboradora Daniela Morales Alfaro, quién brinda apoyo a la secretaria, jefatura y central telefónica. |
| Que cuatro plazas de clase de “Auxiliar Administrativo” de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, sean responsabilidad del Archivo Judicial de manera funcional y administrativa. | Pendiente | Pendiente | Completada | El 25 de mayo 2017, se sostuvo una reunión entre la Administradora Regional con la señora Patricia Ugalde Romero, jefa del Archivo Judicial, y la máster Ericka Alfaro Chinchilla, esto con el fin de ir coordinando la forma en que se van a trasladar funcionalmente los compañeros y compañeras del archivo a la Oficina de Administración.  Posteriormente el 1° de setiembre 2017, se realizó el traslado de las cuatro plazas (6670, 34961, 34275 y 34936) Auxiliar Administrativo a la Oficina de Administración.  Finalmente, se indica que las plazas 34708, 44041, 44312 y la 102195 de categoría Auxiliar Administrativo son trasladas al Archivo Judicial. |

**Fuente:** Elaboración propia.

**Cuadro 2**

**Estado de la Recomendación dirigida a la**

**Comisión de Comunicaciones Judiciales**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Recomendaciones** | **Estado de la Recomendación en el primer seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso)** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso)** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso)** | **Observaciones** |
| **dic-18** | **oct-19** | **jul-20** |
| A la Comisión de Notificaciones elaborar un documento de buenas prácticas en los procesos de la Oficina de Comunicaciones Judiciales, que incluya un apartado relacionado en materia de seguridad y análisis de riesgos de las labores que realiza el personal técnico en comunicaciones judiciales y la manera en que se puede mitigar o eliminar estos riesgos. Asimismo, valorar la factibilidad de la asignación de una identificación o “placa” formal, que le permita al personal recibir atención de manera prioritaria en instituciones públicas y así evitar tiempos de espera, lo que les permitiría incrementar los niveles de eficiencia. | Pendiente | Incompleta | Incompleta | La Comisión de Notificaciones no ha sesionado por diferentes problemas, a pesar de que se han programado reuniones; por lo anterior la factibilidad de la asignación de una identificación o “placa” formal, que le permita al personal recibir atención de manera prioritaria en instituciones públicas y así evitar tiempos de espera sigue pendiente.  Evidencia. |

**Fuente:** Elaboración propia.

**Cuadro 3**

**Estado de la Recomendación dirigida a la**

**Dirección de Planificación**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Recomendaciones** | **Estado de la Recomendación en el primer seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso)** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso)** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso)** | **Observaciones** |
| **dic-18** | **oct-19** | **jul-20** |
| A la Dirección de Planificación realizar tres seguimientos, por un periodo de tres meses, a partir de aprobado este informe, para asegurar que existan las gestiones efectivas para la implementación de las recomendaciones que sean aprobadas en este informe. | Completa | Completa | Completada | El Subproceso de Evaluación de la Dirección de Planificación, está trabajando actualmente en el tercer y último seguimiento al rediseño de la Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, completando así lo indicado por el Consejo Superior en sesión 95-16 celebrada el 13 de octubre del 2016, artículo LXI. |
| A la Dirección de Planificación realizar una evaluación de la efectividad de la estructura organizacional implementada en un plazo de un año posterior a la implementación de la nueva estructura organizacional. | Pendiente | Pendiente | Pendiente | El Subproceso de Evaluación incluirá en el Cronograma de Trabajo para el 2021 la evaluación de la efectividad de la estructura organizacional implementada, debido que se debe de realizar un año después de la aprobación de este seguimiento por parte del Consejo Superior. |
| La Dirección de Planificación definirá el modelo y funciones que tendrá el equipo de mejora continua e indicadores de gestión del Segundo Circuito Judicial de San José, para la ejecución de actividades relacionadas al seguimiento de los proyectos de rediseño, seguimiento en la aplicación de los procesos de mejora continua, indicadores de gestión, planes remediales de los despachos judiciales y dirección de proyectos solicitados por la jefatura, la medición de indicadores comenzará a regir después de implementada toda la nueva estructura propuesta. | Pendiente | Pendiente | Completada | La Dirección de Planificación definió el modelo y funciones que tiene el equipo de mejora continua e indicadores de gestión del Segundo Circuito Judicial de San José con el informe 217-PLA-2020, en donde indica que revisadas las labores citadas en la recomendación pueden ser atendidas por dos plazas de Profesional 2, por lo que deberá la Administración Regional, valorar en caso de que sea necesario la redistribución de funciones a los puestos de persona Técnica Administrativa, y se propone trasladar una plaza de Profesional 2 a la Dirección Ejecutiva, con la finalidad de que se trabaje conforme a la Metodología de Modelo de Sostenibilidad y Seguimiento de los Rediseños de Procesos, aprobada por el Consejo Superior en sesión 107-16 del 29 de noviembre de 2016, artículo XLIX, lo anterior en razón de que el perfil competencial de Profesional 2, tiene funciones homólogas con los Profesionales en Planificación.  Evidencia.    . |

**Fuente:** Elaboración propia.

**Cuadro 4**

**Estado de la Recomendación dirigida a la**

**Escuela Judicial**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Recomendaciones** | **Estado de la Recomendación en el primer seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso)** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso)** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso)** | **Observaciones** |
| **dic-18** | **oct-19** | **jul-20** |
| A la Escuela Judicial brindar capacitación y programas de actualización al personal técnico judicial supernumerario de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, para que se atiendan las necesidades de los despachos judiciales de una manera más efectiva. | Pendiente | En proceso | Completada | El personal Técnico Supernumerario de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, se encuentran capacitados atendiendo las necesidades de los despachos judiciales de una manera efectiva.  Evidencia. |

**Fuente:** Elaboración propia.

**Cuadro 5**

**Estado de la Recomendación dirigida a la**

**Dirección de Gestión Humana**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Recomendaciones** | **Estado de la Recomendación en el primer seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso)** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso)** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso)** | **Observaciones** |
| **dic-18** | **oct-19** | **jul-20** |
| Que las tres plazas de “Profesional en Informática 1”, doce de “Profesional en Informática 2” y la plaza 365572 de “Técnica Especializada o Técnico Especializado 5”, que se encuentran en la Relación de Puestos 2016 adscritos a la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, sean adscritas funcional y administrativamente a la Dirección de Tecnología de la Información. | Pendiente | En proceso | Completada | En relación con las tres plazas de “Profesional en Informática 1”, doce de “Profesional en Informática 2” y la plaza 365572 de “Técnica Especializada o Técnico Especializado 5”, que se encuentran en la Relación de Puestos 2016 adscritos a la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, se puede comunicar que el traslado de las plazas se realizó en la sexta Modificación a la Relación de Puestos 2019.  Evidencia. |
| En cuanto a la decisión que tome la Dirección Ejecutiva y la Oficina de Administración respecto a la asignación, según las propuestas indicadas en este informe; de la Plaza No. 96623 de Profesional 2, adscrita al Juzgado de Tránsito del Segundo Circuito Judicial de San José, deberán solicitar el cambio a nivel funcional y administrativa respectivamente. | Pendiente | En proceso | En proceso | Con respecto al traslado de la plaza 96623, se puede indicar, que no se puede realizar presupuestariamente para este año por estar ubicada en un programa diferente al 926, la Unidad de Presupuestos y Estudios Especiales lo tiene programado para realizar la gestión y su aplicación para el periodo 2021. |
| Que la Dirección de Gestión Humana analice y compare las funciones de los puestos del Archivo de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, mencionados anteriormente, con la clase de puesto asignada y las funciones que desempeña el personal del Archivo Judicial. | Pendiente | Pendiente | Pendiente | El Subproceso de Análisis de Puestos de la Dirección de Gestión Humana procedió mediante informe PJ-DGH-SAP-75-2019 a atender todo lo relacionado con los alcances de la clasificación y valoración de puestos para la Administración Regional del Segundo Circuito Judicial de San José, producto de la nueva estructura orgánico funcional, es decir no para dicha gestión no se cuentan con asuntos pendientes, pues los cargos mencionados no forman parte de esa dependencia, de manera que su estudio se debe considerar como un asunto independiente.  Sin embargo, la Dirección de Planificación considera que se debe de realizar la comparación de las funciones de los puestos que fueron traslados al Archivo Judicial con la clase de puesto asignada y las funciones que desempeña el personal del Archivo. |
| A la Dirección de Gestión Humana diseñar y brindar un programa de capacitación para las Juezas y Jueces de Coordinación y Personal Coordinador Judicial del Segundo Circuito Judicial de San José, en cuanto a temas de administración de personal, liderazgo, entre otros temas de carácter administrativo, que se consideran de relevancia para la administración de un despacho. | Pendiente | En proceso | Completada | La Gestión de la Capacitación de la Dirección de Gestión Humana realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación específico para las personas juzgadoras y personas coordinadoras del Segundo Circuito Judicial de San José, este fue presentado al Consejo Superior mediante el informe PJ-DGH-CAP-117-2019, y fue aprobado en sesión 32-19 celebrada el 9 de abril de 2019.  Evidencia. |

**Fuente:** Elaboración propia.

**Cuadro 6**

**Estado de la Recomendación dirigida a la**

**Dirección de Tecnología de Información**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Recomendaciones** | **Estado de la Recomendación en el primer seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso)** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso)** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso)** | **Observaciones** |
| **dic-18** | **oct-19** | **jul-20** |
| Analizar los requerimientos necesarios para que el Sistema de “Handhelds” denominado “App de notificaciones” se pueda replicar y utilizar para las citaciones en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial de San José, esto con el fin de optimizar los procesos de entrega de citaciones en el Poder Judicial, logrando reducir tiempos de respuesta y procesamiento. | Pendiente | Pendiente | En proceso | La máster Vivian Rímola Soto, Jefe a.í. del Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales y del Licenciado Ronny Chávez Álvarez, Coordinador de Subproceso de Gestión del Servicio ambos de la Dirección de Tecnología de la Información en oficio 1641-DTI-2020 del 25 de agosto de 2020, informó que el inició del análisis de los requerimientos para que el Sistema de “Tablets” denominado “App de notificaciones” el cual se va a utilizar para las citaciones en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial de San José, no está preparado, para ello es necesario realizar ajustes, mismos que se estiman se den inicio en el segundo semestre del año 2021.  Evidencia. |
| Implementar durante el primer trimestre de 2020 el Sistema de “Tablet” denominado “App de notificaciones” para las notificaciones en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial de San José del anexo A, esto con el fin de optimizar los procesos de entrega de comisiones en el Poder Judicial, logrando reducir tiempos de respuesta y procesamiento. | Pendiente | Pendiente | Pendiente | Con respecto a la implementación el Sistema de “Tablet” denominado “App de notificaciones” para las notificaciones en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial de San José del anexo A, se puede mencionar que la Dirección de Tecnología de Información en relación a su capacidad operativa, podría proceder con dicha implementación a partir del mes de noviembre del presente año. Importante destacar, que según consultas realizadas a la funcionaria Yadeli Jaen Castellón, Jefa de la Oficina de Notificaciones del Segundo Circuito Judicial de San José, solicita que la implementación se realice una vez se cuente con una mejora que solicitaron sobre la “tramitación masiva”, la cual, se estaría desarrollando en el 2021, por lo que la implantación no contemplaría ingresar con este nuevo requerimiento.  Evidencia. |
| Incluir dentro del cronograma de desarrollo de sistemas, la implementación de la agenda electrónica en la Oficina de Recepción de Documentos del edificio principal y del anexo A, por medio del Sistema Integral de Apoyo a la Gestión de los Procesos Jurisdiccionales (SIAGPJ) | Pendiente | Pendiente | En proceso | Con relación a la creación de la Agenda electrónica para la Oficina de Recepción de Documentos del Segundo Circuito Judicial de San José, se encuentra en desarrollo por parte de la Dirección de Tecnología de la Información, , informó que las necesidades de agenda de la Oficina de Recepción de Documentos, las cuales sería posible iniciar labores en el primer semestre del 2022. |

**5. Observaciones realizadas al informe en consulta No. 1290-PLA-EV-2020**

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 1290-PLA-EV-2020 del 24 de agosto del año 2020, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento del Máster José Luis Soto Richmond, Administrador Regional del Segundo Circuito Judicial de San José, también se le solicita criterio a la Comisión de Notificaciones, Escuela Judicial, Dirección de Gestión Humana, Dirección de Tecnología de la Información y Archivo.

Como respuesta se recibió oficio correo electrónico de la Administración Regional del Segundo Circuito Judicial de San José, por el Máster José Luis Soto Richmond, Administrador Regional del Segundo Circuito Judicial de San José, se detalla cada una de las observaciones indicadas.

|  |  |
| --- | --- |
| **Observaciones** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| En cuanto la recomendación **6.1.4**, se indica que el pasado 12 de agosto se publicó en el Diario Oficial La Gaceta No.200, la modificación presupuestaria externa No. 5 y se aplicó en el Poder Judicial el 14 de agosto 2020, en dicha modificación se reforzó la partida presupuestaria correspondiente para la compra de equipo ergonómico (sillas Spacer Premium con ángulo de giro) y el día 26 de agosto 2020, se presentó ante el Departamento de Proveeduría el Oficio de Decisión Inicial No. 369-ADM-2020 para el “Suministro de sillas ergonómicas para salas de juicio y oficinas administrativas del Segundo Circuito Judicial de San José”, lo anterior para cumplir con las recomendaciones emitidas en el oficio No. 1929-SO-II CJSJ-2015. (Se adjunta oficio 369-ADM-2020). | De acuerdo con esta observación, se toma nota y se ajusta la observación del seguimiento. |
| En lo que corresponde a la recomendación 6.1.6, ya se encuentra en proceso un estudio de cargas de trabajo para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial, con el fin de determinar la productividad de la Oficina. (Se adjunta cronograma de trabajo). | De acuerdo con esta observación, se toma nota y se ajusta la observación del seguimiento. |

Como respuesta se recibió correo electrónico de la Dirección de Tecnología de la Información, por la Máster Vivian Rímola Soto, Jefe a.í. del Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales y del Licenciado Ronny Chávez Álvarez, Coordinador Primer Circuito de Subproceso de Gestión del Servicio, se detalla cada una de las observaciones indicadas.

|  |  |
| --- | --- |
| **Observaciones** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| Con respecto a la recomendación 6.5.1, dicho sistema no está preparado para el manejo y administración de las citaciones, para ello es necesario realizar ajustes, mismos que se estiman se den inicio en el segundo semestre del año 2021. | De acuerdo con esta observación, se toma nota y se ajusta la observación del seguimiento. |
| Con relación a la recomendación 6.5.2, la Dirección de Tecnología de Información en relación a su capacidad operativa, podría proceder con dicha implementación a partir del mes de noviembre del presente año. Importante destacar, que según consultas realizadas a la funcionaria Yadeli Jaen Castellón, Jefa de la Oficina de Notificaciones del II Circuito Judicial de San José, por parte de ellos se solicita que la implementación se realice una vez se cuente con una mejora que solicitaron sobre la “tramitación masiva”, la cual, se estaría desarrollando en el 2021, por lo que la implantación no contemplaría ingresar con este nuevo requerimiento. | De acuerdo con esta observación, se toma nota y se ajusta la observación del seguimiento. |
| Con la recomendación 6.5.3, es necesario realizar ajustes en el sistema, para contemplar dentro del Sistema Integral de Procesos Jurisdiccionales (SIAGPJ) las necesidades de agenda de la Oficina de Recepción de Documentos, las cuales sería posible iniciar labores en el primer semestre del 2022. | De acuerdo con esta observación, se toma nota y se ajusta la observación del seguimiento. |

**6. Conclusiones del informe**

**6.1** Según el proceso de verificación de cada actividad para constatar su cumplimiento, se puede concluir:

6.1.1 El 46% de las recomendaciones que estaban pendiente, incompletas o en proceso en el segundo seguimiento (informe 2081-PLA-EV-2019) ya se encuentran completadas.

6.1.2 El 38% se encuentran en proceso, el 13% se encuentran incompletas y un 3% se encuentran pendiente.

**6.2** Del 46% de las recomendaciones ya realizadas, se puede indicar que el 55% corresponde a la Oficina de Administración Regional de Goicochea y el 45% restante se distribuyen entre la Dirección de Planificación (18%), Dirección de Gestión Humana (18%) y la Escuela Judicial (9%).

**6.3** Del análisis efectuado se puede indicar que la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José es la oficina que tiene más recomendaciones pendientes, incompletas o en proceso por realizar con un total de 46% (seis recomendaciones en proceso). Finalmente, se obtiene que la Dirección de Tecnología de Información (dos recomendaciones en proceso y una pendiente), la Dirección de Gestión Humana (una recomendación pendiente y una recomendación en proceso), Comisión de Notificaciones (una recomendación incompleta) y la Dirección de Planificación (una recomendación pendiente) son las oficias que obtuvieron un 56% de las recomendaciones pendientes, incompletas o en proceso por realizar.

**Cuadro 7**

**Recomendaciones pendientes incompletas o en proceso por realizar**

**Al realizar el Segundo Seguimiento**

**Rediseño del Segundo Circuito Judicial de San José**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Recomendación dirigida a la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José** | **Estado de la Recomendación en el primer seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso) diciembre 2018** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso) octubre 2019** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso) Julio 2020** |
|  |
| A la Oficina de Administración Regional acondicionar dos puestos de Central Telefónica con un equipo de transferencia de llamadas que posean diseño ergonómico, cuenten con visor retro iluminado, manos libres, que filtre el ruido y teclas de acceso rápido a funcionalidades (llamada en espera, mute); o bien un software de llamadas digital lo que haría más fácil y ergonómica su labor. Aunado a ubicar estos dos puestos en un espacio donde el nivel de ruido sea bajo. | Pendiente | Pendiente | En proceso |  |
| A la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José se recomienda diseñar e implementar el servicio de una agenda electrónica para los servicios de RDD, en coordinación con la Dirección de Tecnología de Información y la Dirección de Planificación. Para que las personas usuarias, con una cantidad de demandas o escritos que se encuentre superior a diez asuntos, o bien el tamaño de documentos a presentar superen los 300 folios, principalmente categorizadas como “grandes personas usuarias” (que utilizan con mayor frecuencia el servicio de RDD), puedan programar citas para entreguen documentos a una fecha y hora específica. | Pendiente | En proceso | En proceso |  |
| La Oficina de Administración Regional del Segundo Circuito Judicial de San José valorar factibilidad presupuestaria, para la implementación de las recomendaciones emitidas en el oficio No. 1929-SO-II CJSJ-2015, elaborado por la Inga. Sharon Loría Cantillo, del Departamento de Salud, Seguridad y Ambiente; sobre las Salas de Juicio del Anexo A, donde emite la siguiente recomendación: con características Fixer Mid o Spacer Plus con ángulo de giro (42 sillas), 1 mouse ergonómicos talla S y 1 teclado ergonómico, por cada sala de juicio respectivamente. | Pendiente | Pendiente | En proceso |  |
| A la Oficina de Administración Regional en coordinación y bajo las directrices y estándares establecidos por la Dirección de Planificación, diseñar e implementar el proceso de mejora continua (ver Circular 71-2015 del Manual Metodológico Institucional para el Rediseño de Procesos), en la que se utilicen indicadores de gestión por cada una de las áreas de la Oficina de Administración a nivel operativo, táctico y estratégico. | Incompleta | En proceso | En proceso |  |
| Una vez implementado el sistema de comunicaciones por medio de “Tablets”, se recomienda que se realice un estudio de cargas de trabajo para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial, con el fin de determinar la productividad de la Oficina y así maximizar los recursos. El estudio se realizará con los profesionales del equipo de mejora continua e indicadores de gestión. | Pendiente | Pendiente | En Proceso |  |
| Se recomienda que la Administración del Segundo Circuito Judicial de San José ajusté la matriz de indicadores de gestión establecida en la Oficina de Comunicaciones del Segundo Circuito Judicial de San José, con la matriz de indicadores implementada en la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago, esto con el fin de alcanzar el rendimiento establecido por la Dirección de Planificación en los rediseños realizados. | Pendiente | Pendiente | En proceso |  |
| **Recomendación dirigida a la Comisión de Comunicaciones Judiciales** | **Estado de la Recomendación en el primer seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso) Julio 2018** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso) octubre 2019** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso) Julio 2020** |  |
| A la Comisión de Notificaciones elaborar un documento de buenas prácticas en los procesos de la Oficina de Comunicaciones Judiciales, que incluya un apartado relacionado en materia de seguridad y análisis de riesgos de las labores que realiza el personal técnico en comunicaciones judiciales y la manera en que se puede mitigar o eliminar estos riesgos. Asimismo, valorar la factibilidad de la asignación de una identificación o “placa” formal, que le permita al personal recibir atención de manera prioritaria en instituciones públicas y así evitar tiempos de espera, lo que les permitiría incrementar los niveles de eficiencia. | Pendiente | Incompleta | Incompleta |  |
| **Recomendación dirigida a la Dirección de Planificación** | **Estado de la Recomendación en el primer seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso) diciembre 2018** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso) octubre 2019** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso) Julio 2020** |  |
|  |
| A la Dirección de Planificación realizar una evaluación de la efectividad de la estructura organizacional implementada en un plazo de un año posterior a la implementación de la nueva estructura organizacional. | Pendiente | Pendiente | Pendiente |  |
| **Recomendación dirigida a la Dirección de Gestión Humana** | **Estado de la Recomendación en el primer seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso) diciembre 2018** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso) octubre 2019** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso) Julio 2020** |  |
|  |
| En cuanto a la decisión que tome la Dirección Ejecutiva y la Oficina de Administración respecto a la asignación, según las propuestas indicadas en este informe; de la Plaza No. 96623 de Profesional 2, adscrita al Juzgado de Tránsito del Segundo Circuito Judicial de San José, deberán solicitar el cambio a nivel funcional y administrativa respectivamente. | Pendiente | En proceso | En proceso |  |
| Que la Dirección de Gestión Humana analice y compare las funciones de los puestos del Archivo de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, mencionados anteriormente, con la clase de puesto asignada y las funciones que desempeña el personal del Archivo Judicial. | Pendiente | Pendiente | Pendiente |  |
| **Recomendación dirigida a la Dirección de Tecnología de Información** | **Estado de la Recomendación en el primer seguimiento (pendiente, incompleta o en proceso) diciembre 2018** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso) octubre 2019** | **Estado de la Recomendación en el segundo seguimiento (completa, pendiente, incompleta o en proceso) Julio 2020** |
|
| Analizar los requerimientos necesarios para que el Sistema de “Tablets” denominado “App de notificaciones” se pueda replicar y utilizar para las citaciones en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial de San José, esto con el fin de optimizar los procesos de entrega de citaciones en el Poder Judicial, logrando reducir tiempos de respuesta y procesamiento. | Pendiente | Pendiente | Proceso |
| Implementar durante el primer trimestre de 2020 el Sistema de “Tablet” denominado “App de notificaciones” para las notificaciones en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial de San José del anexo A, esto con el fin de optimizar los procesos de entrega de comisiones en el Poder Judicial, logrando reducir tiempos de respuesta y procesamiento. | Pendiente | Pendiente | Pendiente |
| Incluir dentro del cronograma de desarrollo de sistemas, la implementación de la agenda electrónica en la Oficina de Recepción de Documentos del edificio principal y del anexo A, por medio del Sistema Integral de Apoyo a la Gestión de los Procesos Jurisdiccionales (SIAGPJ). | Pendiente | Pendiente | Proceso |

Fuente: Elaboración propia.

**6.4** En el caso de la capacitación en el desarrollo de habilidades blandas, tales como servicio al cliente o atención a la persona usuaria por medios telefónico y personal, a los puestos que tienen interacción con personas usuarias internas y externas, el personal de la Oficina de Administración Regional ha realizado los siguientes cursos de Capacítate:

* Cómo liderar un servicio público de calidad.
* Servicio público de calidad.
* Mi formación, mi responsabilidad.
* Sistema de Gestión en línea (presencial).

**6.5** La Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, realizó el pasado 4 de diciembre de 2019 la capacitación para los colaboradores de los despachos judiciales que utilizan el sistema del SDJ.

**6.6** La Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito de San José desde el mes de julio del 2017 viene trabajando con la Matriz de Indicadores la cual mide la carga de trabajo de los Técnicos en Comunicación, los cuales tienen la siguiente cuota:

* Técnico en Comunicación caminante tiene una cuota establecida de 25 a 30 comunicaciones diarias.
* Técnico en Comunicación en motocicleta tiene una cuota establecida de 35 a 40 comunicaciones diarias.
* Técnico en Comunicación en motocicleta del Anexo A, tiene una cuota establecida de 78 comunicaciones diarias.

**6.7** El colaborador Profesional en Administración del Anexo A, realiza funciones que están establecidas con el Código Procesal Contencioso Administrativo, articulo 25, las cuales son:

* Modelo de seguimiento y sostenibilidad de proyectos en las oficinas y despachos judiciales.
* Funciones del administrador del Anexo A incluidas en el artículo 25 del Código Procesal Contencioso Administrativo.
* Otras labores varias asignadas por la jefatura (formulación presupuestaria anual y estudios de diferentes temas).

**6.8** El puesto de apoyo a la secretaria, Jefatura y Central Telefónica sea de clase Asistente Administrativa o Administrativo 1, lo está desarrollando la colaboradora Daniela Morales Alfaro (plaza 35535).

**6.9** Con respecto al traslado de las plazas de clase de “Auxiliar Administrativo” de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, se informa que el 01 de setiembre 2017 se realizó el traslado de las plazas 34708, 44041, 44312 y la 102195 de categoría Auxiliar Administrativo al Archivo Judicial, de tal manera que las plazas citadas son responsabilidad de manera funcional y administrativa del Archivo.

**6.10** La Dirección de Planificación definió el modelo y funciones que tiene el equipo de mejora continua e indicadores de gestión del Segundo Circuito Judicial de San José con el informe 217-PLA-2020, en donde se indicó:

*“…revisadas las labores que realizan los Profesionales de Administración citadas en la recomendación, las mismas pueden ser atendidas por dos plazas de Profesional 2, por lo que deberá la Administración Regional, valorar en caso de que sea necesario la redistribución de funciones a los puestos de persona Técnica Administrativa, y se propone trasladar una plaza de Profesional 2 a la Dirección Ejecutiva, con la finalidad de que se trabaje conforme a la Metodología de Modelo de Sostenibilidad y Seguimiento de los Rediseños de Procesos, aprobada por el Consejo Superior en sesión 107-16 del 29 de noviembre de 2016, artículo XLIX, lo anterior en razón de que el perfil competencial de Profesional 2, tiene funciones homólogas con los Profesionales en Planificación.*”.

**6.11** Con respecto a la recomendación a la Escuela Judicial de efectuarcapacitaciones personal Técnico Supernumerario del Segundo Circuito Judicial de San José, se indica que el personal Supernumerario se encuentra capacitado atendiendo las necesidades de los despachos judiciales del Segundo Circuito Judicial de una manera efectiva.

**6.12** Con relación a las tresde “Profesional en Informática 1”, doce de “Profesional en Informática 2” y la plaza 365572 de “Técnica Especializada o Técnico Especializado 5”, que se encuentran en la Relación de Puestos 2016 adscritos a la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, se puede comunicar que la Unidad de Presupuesto y Estudios Especiales, realizaron el traslado de las plazas en la sexta Modificación a la Relación de Puestos 2019.

**6.13** La Gestión de la Capacitación de la Dirección de Gestión Humana realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación específico para las personas juzgadoras y personas coordinadoras del Segundo Circuito Judicial de San José, este fue presentado al Consejo Superior mediante el informe PJ-DGH-CAP-117-2019, y fue aprobado en sesión 32-19 celebrada el 9 de abril de 2019.

**7. Recomendaciones**

**7.1. Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José**

**7.1.1** Verificar las recomendaciones que se encuentres pendientes de realizar, en proceso o incompletas, con el fin de finalizar al 100% las recomendaciones emitidas en el informe 1707-PLA-2016, relacionado con el estudio “Proyecto de rediseño de procesos y organizacional de la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José.

**7.1.2** Realizar el cambio de la central telefónica con un equipo de transferencia de llamadas que posean diseño ergonómico, cuenten con visor retro iluminado, manos libres, que filtre el ruido y teclas de acceso rápido a funcionalidades (llamada en espera, mute); o bien un software de llamadas digital lo que haría más fácil y ergonómica su labor, ubicando estos dos puestos en un espacio donde el nivel de ruido sea aceptable.

**7.1.3** Dar seguimiento para que la Oficina de Recepción de Documentos sede principal y del anexo Asigan desarrollando la agenda en el sistema de Excel mientras la Dirección de Tecnología de Información implemente la agenda electrónica por medio del Sistema Integral de Apoyo a la Gestión de los Procesos Jurisdiccionales (SIAGPJ).

**7.1.4** Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas en el oficio No. 1929-SO-II CJSJ-2015, elaborado por la Inga. Sharon Loría Cantillo, del Departamento de Salud, Seguridad y Ambiente sobre la compra de mobiliario ergonómico para ser utilizada en las salas de juicio del Anexo A del Segundo Circuito Judicial de San José**.**

**7.1.5** Diseñar e implementar el proceso de mejora continua a Tesorería, Bodega de Suministros, Correo Interno y Mantenimiento a nivel operativo, táctico y estratégico, con el fin de garantizar la sostenibilidad y los resultados del Proyecto a lo largo del tiempo, mediante la aplicación del Modelo de Sostenibilidad, el cual contempla la elaboración de una matriz de Indicadores de Gestión para cada área de la Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, que permita brindarle seguimiento y control a las mejoras implementadas así como al desempeño de la oficina.

**7.1.6** Concluir el estudio de cargas de trabajo para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial, con el fin de determinar la productividad de la Oficina y así maximizar los recursos, una vez finalizada la implementación del sistema “Tablets” denominado “App de notificaciones”. El estudio se está realizando con los profesionales del equipo de mejora continua e indicadores de gestión de la Administración Regional del II Circuito Judicial de San José

**7.1.7** Estandarizar la matriz de Indicadores de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial de San José, con la matriz de indicadores implementada en la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago, esto con el fin de alcanzar el rendimiento establecido por la Dirección de Planificación en los rediseños realizados. La estandarización se realizará con los profesionales del equipo de mejora continua e indicadores de gestión de la Administración Regional del II Circuito Judicial de San José.

**7.2. Comisión de Comunicaciones Judiciales**

**7.2.1** Valorar la factibilidad de la asignación de una identificación o “placa” formal, que le permita al Técnico Comunicador recibir la atención de manera prioritaria en instituciones públicas y así evitar tiempos de espera, lo que les permitiría incrementar los niveles de eficiencia.

**7.3. Subproceso de Evaluación de la Dirección de Planificación**

**7.3.1** Realizar una evaluación de la estructura organizacional implementada en un plazo de un año posterior a la implementación de la nueva estructura organizacional.

Cabe indicar que esta evaluación se debe incluir en el Plan de Trabajo para el 2021 del Subproceso de Evaluación de la Dirección de Planificación, por cuanto se debe de realizar un año después de la aprobación de este seguimiento por parte del Consejo Superior.

**7.4. Dirección de Gestión Humana**

**7.4.1** Quela Plaza No. 96623 de Profesional 2, adscrita al Juzgado de Tránsito del Segundo Circuito Judicial de San José, sea adscrita a la Oficina de Administración del Segundo Circuito Judicial de San José.

**7.4.2** Que la Dirección de Gestión Humanaanalice y compare las funciones de los puestos del Archivo localizado en el Segundo Circuito Judicial de San José, con la clase de puesto asignada y las funciones que desempeña el personal del Archivo Judicial.

**7.5. Dirección de Tecnología de la Información**

**7.5.1** Replicarel Sistema de “Tablets” denominado “App de notificaciones” para las citaciones en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial de San José, esto con el fin de optimizar los procesos de entrega de citaciones en el Poder Judicial, logrando reducir tiempos de respuesta y procesamiento, lo cual se estima para el segundo semestre del 2021.

**7.5.2** Implementar elSistema de “Tablets” denominado “App de notificaciones” para las notificaciones en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Segundo Circuito Judicial de San José del anexo A, esto con el fin de optimizar los procesos de entrega de comisiones en el Poder Judicial, logrando reducir tiempos de respuesta y procesamiento lo cual se podría efectuar en noviembre de 2020 quedando pendiente la tramitación masiva que se podría efectuar en el 2021.

**7.5.3** Implementar la agenda electrónica en la Oficina de Recepción de Documentos del edificio principal y del anexo A, por medio del Sistema Integral de Apoyo a la Gestión de los Procesos Jurisdiccionales (SIAGPJ), lo cual se estima se podrá efectuar en el primer semestre del 2022.

**8. Anexos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Instancia Judicial** | **Anexo** |
| Observaciones realizadas por parte de la Administración del Segundo Circuito Judicial de San José al informe 1290-PLA-EV-2020 | Anexo 1 |
| Observaciones realizadas por parte de la Dirección de Tecnología de Información al informe 1290-PLA-EV-2020 | Anexo 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Realizado por:** | Lic. Andrey Rojas Monge, Profesional 2 a.i., Subproceso de Evaluación |
| **Revisado por:** | Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe a.i., Subproceso de Evaluación |
| **Aprobado por:** | Máster Erick Antonio Mora Leiva, Jefe, Proceso de Planeación y Evaluación |