San José, 01 de agosto de 2022

N° 7640-2022

Al contestar refiérase a este # de oficio

**Señora**

**Licda. Nacira Valverde Bermúdez**

**Directora de Planificación**

**Estimada señora:**

Para su estimable conocimiento y fines consiguientes, le transcribo el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión **N° 58-2022** celebrada el **12 de julio del 2022,** que literalmente dice:

“**ARTÍCULO XLVIII**

**DOCUMENTO N° 6336-2022**

El máster Erick Antonio Mora Leiva, Jefe del Proceso, Planeación y Evaluación de la Dirección de Planificación, mediante oficio 457-PLA-EV-2022 remite informe suscrito por la Ingeniera Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i. del Subproceso de Evaluación, relacionado con el Seguimiento a la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José.

Seguidamente se transcribe el informe citado, que dice:

(…)

Mediante oficio 6733-2020, la Secretaría de la Corte comunicó el acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión 65-20, celebrada el 25 de junio del 2020, artículo XLVI, al conocer el informe 635-PLA-EV-2020, relacionado con el seguimiento a las recomendaciones del informe 51-PLA-2018 y modificación de la Jornada Laboral de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José. Se dispuso:

*“****1.)*** *Tener por rendido el informe 635-PLA-EV-2020 de la Dirección de Planificación, relacionado con el seguimiento a las recomendaciones del informe 51-PLA-2018 y modificación de la Jornada Laboral de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José.* ***2.)*** *Tomar nota de los datos expuestos en el presente informe; en consecuencia, se aprueban las recomendaciones indicadas. La Dirección de Planificación continuará con el ejercicio de muestreo que inició en marzo anterior, a cargo del Subproceso de Evaluación, en la manifestación del citado Juzgado, en la Jornada Mixta en el horario de 16:30 a 19:00 horas, con el fin de contar con más elementos técnicos que propicien el análisis y valoración de la cantidad de Técnicos Judiciales que se requieren para atender el área de Manifestación en el horario indicado.”.*

En cumplimiento del acuerdo, se procede a realizar el seguimiento a la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección de Planificación** | | **Fecha:** | 02-06-2022 |
| **Oficina remitente:** | Subproceso de Evaluación | **# Informe:** | 457-PLA-EV-2022 |
| **Temática:** | Seguimiento a la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José. | | |
| **Para:** | Secretaría General de la Corte | | |
| **Copia(s):** | Juzgado Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José.  Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional. | | |
| **Oficios:** | Con este informe se contesta el oficio de la Secretaría General de la Corte 6733-2020. Referencia interna **1226-2020** y la 1727-2020. | | |

1. **Antecedentes.**
2. El Consejo Superior en sesión 08-06, celebrada el 9 de febrero del 2006, artículo XXIV, acordó crear la Jornada Vespertina a partir del 1 de marzo del 2006, con el fin de realizar actividades relacionadas con la tramitación de asuntos, permisos de salida del país y órdenes de libertad.
3. Posteriormente, en sesión de Corte Plena 11-08 celebrada el 7 de abril del 2008, artículo XXVIII, se dispuso que los despachos judiciales que laboran en Jornada Vespertina lo hicieran con un horario de atención al público de las 16:30 a las 22:30 horas.
4. En sesión 26-15 de Corte Plena celebrada el 6 de julio del 2015, artículo XV, se aprobó la implementación del Juzgado Modelo de Pensiones Alimentarias en cuatro Circuitos Judiciales a partir del 2012, entre los cuales se destaca el Juzgado de Pensiones del Segundo Circuito Judicial de San José. El proyecto tuvo como objetivo impulsar una mejora integral con sostenibilidad en el tiempo, con la implementación de indicadores de gestión, en beneficio de las personas usuarias de la materia de Pensiones Alimentarias, basado en un sistema de audiencias tempranas de conciliación y uso de nuevas tecnologías.
5. La Corte Plena, en sesión 26-15 celebrada el 6 de julio del 2015, artículo XV, se acordó solicitar a la Dirección de Planificación, analizar la posibilidad de dividir el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, esto con el fin de afrontar la situación por la que atravesaba ese despacho y el alto circulante en esa materia y se solicitó informar a la Corte.
6. Adicionalmente, el Consejo Superior en sesión 12-18 del 13 de febrero de 2018, artículo XLVII, tiene por rendido el informe 51-PLA-2018 de la Dirección de Planificación, sobre el análisis de la posible división del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José y acuerda aprobar las recomendaciones contenidas en el informe, las cuales debían ejecutarse por parte de los responsables señalados, conforme se detalla en el estudio.
7. En sesión 73-18, celebrada el 16 de agosto de 2018, artículo XIII, se solicitó a la Dirección de Gestión Humana que realizara una propuesta de indemnización para las personas servidoras judiciales que se encontraban nombradas en propiedad en el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José y se verían afectadas con la modificación de la jornada laboral de ese despacho.
8. Asimismo, en sesión 81-18 del 14 de setiembre de 2018, artículo LXXIII, se acogió la gestión presentada por el máster Juan Diego González Ávila, Juez encargado del Turno Vespertino del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José y de la máster Jacqueline Lorena Vindas Matamoros, Jueza Coordinadora del Juzgado Electrónico de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José; en donde se solicita prorrogar la permanencia de la Jornada Vespertina en el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, hasta el último día laboral de 2018. Se comunicó que la Jornada Mixta aprobada por este Consejo Superior en sesión 12-18 del 13 de febrero de 2018, artículo XLVII, empezaría a regir a partir del primer día laboral de 2019.
9. En sesión 7-19 del 29 de enero del 2019, artículo XLVII, el Consejo Superior conoce el informe 78-PLA-2019 de la Dirección de Planificación, referente al plan de trabajo propuesto para el Juzgado Electrónico de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José y se acordó aprobar el informe indicado.
10. Posteriormente, en sesión 14-19 celebrada el 19 de febrero de 2019, artículo XLIV, se le otorgó a la Dirección de Gestión Humana un plazo improrrogable de dos meses a partir de la comunicación del acuerdo con la finalidad que presentara el informe solicitado por este Consejo Superior, en sesión 73-18, celebrada el 16 de agosto de 2018, artículo XIII.
11. En la sesión 39-19 celebrada el 3 de mayo del 2019, artículo LXXIX, se trasladó la gestión presentada por el licenciado Juan Diego González Ávila, Juez de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias de Goicoechea a la Dirección de Gestión Humana, con el fin de que estuviera contemplada dentro del informe que se les solicitó en sesión 14-19 celebrada el 19 de febrero de 2019, artículo XLIV y que se encontraba pendiente.
12. El Consejo Superior, en sesión 54-19 del 13 de junio del 2019, artículo LXVIII, modificó el acuerdo tomado en sesión 12-18 del 13 de febrero de 2018, artículo XLVII, mediante el cual este Consejo aprobó el informe 51-PLA-2018 de la Dirección de Planificación y sus recomendaciones, en cuanto a mantener temporalmente la implementación de la Jornada Mixta, en el citado Juzgado, pero modificándola, para que, a partir del 1 de julio en curso, sea, de las 13:00 y hasta las 19:00 (seis horas) y conforme al acuerdo de cita, deberán seguir colaborando en las áreas más sensibles del Juzgado como lo son el fallo o la tramitación, según necesidad y la carga de trabajo que se les asigne. Así mismo, la Dirección de Planificación una vez transcurrido los seis meses de implementación de la recomendación 5.5 del informe 51-PLA-2018, realizará el estudio de seguimiento respectivo en el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, y someta a conocimiento de este Consejo las recomendaciones que estime pertinentes.
13. Por otro lado, el Consejo Superior, en sesión 73-19 celebrada el 20 de agosto del 2019, artículo XVIII conoce la comunicación del 12 de agosto del 2019 de la máster Jacqueline Vindas Matamoros, Jueza Coordinadora del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José en donde indica las funciones que llevaran a cabo después de las 16:30 y hasta las 19 horas, partiendo que el propósito inicial fue atender y nivelar el área de producción de la tramitación, por lo anterior lo ideal sería que se recibieran solo aquellos asuntos urgentes, mismos que son los que se reciben en el cierre colectivo. El Consejo Superior acordó tomar nota de la comunicación de la máster Vindas Matamoros, y hacerla de conocimiento de la Dirección de Planificación, para que se valore en la evaluación semestral.
14. El Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José acata el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión No. 19-20 celebrada el 10 de marzo de 2020, artículos II y LXVII, donde dispuso acoger las recomendaciones emitidas en el oficio PJ-DGH-SSS-0193-2020 del 9 de marzo de 2020, suscrito por la máster Roxana Arrieta Meléndez y la máster Waiman Him Herrera, por su orden, Directora y Subdirectora de Gestión Humana y por la Comisión Institucional de Emergencias, respectivamente, a esos efectos, se adicionan las siguientes disposiciones a la circular 35-2020 denominada “Lineamientos institucionales que deben ser aplicados ante la llegada del CORONAVIRUS (COVID-19) al país, donde se indica:

“Autorizar a las jefaturas para realizar cambios de horarios de forma temporal a todas aquellas personas que fungen en puestos no compatibles con teletrabajo, con el propósito de administrar correctamente el riesgo de contagio por hacinamiento en las oficinas.”.

1. El Consejo Superior, en sesión 87-2020 del 25 de junio del 2020, artículo XLI, conoció el correo electrónico del 27 de agosto de la Licenciada Jacqueline Lorena Vindas Matamoros, Jueza Coordinadora del Juzgado Electrónico de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, en donde se solicita la autorización para no realizar el inventario para el 2020 y se acordó: “Trasladar la gestión presentada por la licenciada Jacqueline Lorena Vindas Matamoros, Jueza Coordinadora del Juzgado Electrónico de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, en correo electrónico del 27 de agosto de 2020 a la Dirección de Planificación para ser contemplada en el estudio correspondiente al citado despacho.”.
2. Así mismo, en la sesión 46-2021, celebrada el 3 de junio de 2021, artículo XXL, el Consejo Superior conoció la gestión de la Licenciada Jaqueline Vindas Matamoros, Jueza Coordinadora del Juzgado Electrónico de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, en correo electrónico del 25 de mayo de 2021, manifestó lo siguiente: “Desde el año pasado cuando se necesitó realizar cambios drásticos en las oficinas para minimizar el riesgo de contagio del Covid-19 la suscrita en atención a las distintas directrices institucionales donde claramente señalaban que cada jefatura podía y debía tomar las decisiones apegadas a las circulares emitidas sin necesidad de pedir autorización al Consejo Superior u otra instancia y fue por ello que se realizaron algunos cambios respecto a la jornada mixta (13:00 horas a las 18:00).  De forma posterior cuando se lograron mayor cantidad de licencias que permitieran el teletrabajo se regresó en octubre del año pasado al horario de ocho horas en un solo grupo, lo que también implicó que la jornada mixta se le variara el horario de 10:30 a las 4:30 que corresponde a las seis horas correspondientes a su jornada; por lo anterior,  solicito se mantenga la forma de trabajo que hemos tenido hasta ahora donde la jornada mixta trabaja de las 10:30 a las 16:30 que es donde más persona usuaria asiste y donde debe atenderse.” (lo anterior no forma parte del original). El consejo Superior acordó:

*“Comunicarle a la licenciada Jaqueline Lorena Vindas Matamoros, Jueza Coordinadora del Juzgado Electrónico de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, que no es posible acceder la jornada que señala, por lo que deberá apegarse a la jornada mixta aprobada por este Órgano Superior para ese despacho, la cual garantiza un buen servicio público”.*

1. Finalmente, El Consejo Superior en la sesión en su sesión número 65-2020 celebrada el 25 de junio de 2020, artículo XLVI, conoció la gestión de la Licenciada Jaqueline Vindas Matamoros, Jueza Coordinadora del Juzgado Electrónico de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, en correo electrónico del 27 de agosto del 2020, en donde solicita la autorización para la no realización del inventario 2020. El Consejo Superior acordó: “Trasladar la gestión presentada por la licenciada Jacqueline Lorena Vindas Matamoros, Jueza Coordinadora del Juzgado Electrónico de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, en correo electrónico del 27 de agosto de 2020 a la Dirección de Planificación para ser contemplada en el estudio correspondiente al citado despacho.”.
2. **Justificación.**

El Consejo Superior en sesión en sesión 65-2020 celebrada el 25 de junio de 2020, artículo XLVI, acordó que la Dirección de Planificación continuará con el ejercicio de muestreo que inició en marzo del 2020, a cargo del Subproceso de Evaluación, en la manifestación del citado Juzgado, en la Jornada Mixta en el horario de 16:30 a 19:00 horas, con el fin de contar con más elementos técnicos que propicien el análisis y valoración de la cantidad de Técnicos Judiciales que se requieren para atender el área de Manifestación en el horario indicado.

1. **Metodología de trabajo**

**Entrevistas.**

El licenciado Andrey Rojas Monge, Profesional 2 a.i. del Subproceso de Evaluación, entrevistó vía “TEAMS” a la Licenciada Jacqueline Vindas Matamoros y a la colaboradora Marianella Torres Alfaro, Jueza Coordinadora y Coordinadora Judicial respectivamente del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, el día 28 de septiembre del 2021, con la finalidad de recolectar la información necesaria para este seguimiento.

**Muestreo y datos estadísticos.**

Durante el periodo de julio a octubre del 2021, se aplicó un muestreo en el área de manifestación, en donde se midió la duración de las gestiones realizadas por los usuarios de lunes a viernes de 16:30 a 19:00; así mismo, se analizó la matriz de indicadores de gestión de noviembre 2020 a octubre del 2021 y la carga de trabajo de los técnicos judiciales al 22 de marzo del 2022.

1. **Estructura de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José y funciones principales de los colaboradores de dicha jornada.**

El Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, cuenta con una Jornada Mixta de trabajo, la cual se desempeña de las 13:00 a las 19:00 horas. Durante esta jornada, se cuenta con 1 persona juzgadora y 4 personas técnicas judiciales, cuyos puestos se encuentran con nombramiento en propiedad; es importante indicar que los cuatro técnicos judiciales de las 13:00 a las 16:30 horas se dedican a resolver lo que se encuentra en sus buzones y a partir de las 16:30 a las 19:00 el Juez a cargo de la Jornada Mixta toma la decisión de cuantos técnicos (as) judiciales realizan la función de manifestación y cuantas realizan la función del trámite.

Las principales responsabilidades de la Jornada Mixta (además de todas aquellas funciones según el Manual competencial de puestos de Gestión Humana) se distribuyen de la siguiente manera:

**Figura 1**

Funciones principales de la Jornada Mixta.

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de la información suministrada por la Coordinadora Judicial en el mes de octubre del 2021

1. **Carga de trabajo de los Técnicos (as) Judiciales de la Jornada Mixta.**

En el cuadro que se muestra a continuación se puede observar la carga de trabajo que tienen los técnicos judiciales de la Jornada Mixta al 22 de marzo del 2022.

**Cuadro 1**

**Carga de trabajo de la Jornada Mixta**

**Al 22 de marzo del 2022**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DETALLE DE CARGA DE TRABAJO** | **TÉCNICOS JUDICIALES** | | | | |
| **Marcos Marín López** | **Francine Ortiz Acuña** | **María Carlina Arias Villar** | **Nathalie Walsh Miranda** | **TOTAL** |
| En espera de comisión o pruebas varias | 15 | 5 | 23 | 21 | **64** |
| Espera de actas de notificación | 11 | 13 | 16 | 4 | **44** |
| Para espera de vencimiento (3 días) | 10 | 12 | 8 | 10 | **40** |
| Para espera de vencimiento (30 días) | 14 | 14 | 1 | 9 | **38** |
| Para revisar | 3 | 4 | 12 | 6 | **25** |
| Resolver contestación | 7 | 11 | 0 | 0 | **18** |
| Documento firmado | 13 | 0 | 1 | 0 | **14** |
| Revisar expediente para fallo | 3 | 2 | 8 | 0 | **13** |
| Estudios de caja | 2 | 9 | 1 | 0 | **12** |
| Embargos | 8 | 0 | 3 | 0 | **11** |
| Trámite urgente | 5 | 4 | 2 | 0 | **11** |
| Resolución señalamiento | 1 | 6 | 1 | 2 | **10** |
| Demandas nuevas | 4 | 0 | 1 | 1 | **6** |
| Estudiar expediente | 3 | 3 | 0 | 0 | **6** |
| Tramitar aumento automático | 3 | 0 | 2 | 0 | **5** |
| Modificaciones SOAP y SDJ | 2 | 1 | 0 | 1 | **4** |
| Expediente con persona detenida | 1 | 1 | 0 | 1 | **3** |
| Para espera de vencimiento (3 meses) | 0 | 2 | 1 | 0 | **3** |
| Firmar documento | 2 | 0 | 0 | 0 | **2** |
| Notificar | 1 | 0 | 1 | 0 | **2** |
| Allanamientos | 1 | 0 | 0 | 0 | **1** |
| Consignaciones y Ejecuciones de Sentencia | 0 | 1 | 0 | 0 | **1** |
| Comisiones recibidas | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** |
| Incompetencia | 0 | 1 | 0 | 0 | **1** |
| TOTAL | **109** | **89** | **82** | **55** | **335** |

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de la información suministrada por la Coordinadora Judicial, el pasado 22 de marzo del 2022.

En el cuadro anterior se destaca que la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José cuenta con un total de 335 expedientes, de los cuáles el 33% (109 expedientes) se encuentran en el escritorio de Marcos Marín López, seguido de Francine Ortiz Acuña con 27% (89 expedientes); por otra parte, María Carlina Arias Villar con 24% (82 expedientes) y finalmente Nathalie Walsh Miranda con 16% (55 expedientes).

Adicionalmente, se puede indicar que el 63% carga de trabajo de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José se localiza en cinco tareas las cuales son: espera de comisión o pruebas varias con 64 expedientes (19%), seguido de espera de actas de notificación con 44 expedientes (13%), por otro lado, espera de vencimiento (3 días) con 40 expedientes (12%), así mismo, espera de vencimiento (30 días) con 38 expedientes (11%) y finalmente para revisar con 25 expedientes (8%).

Finalmente, es importante indicar que la carga de trabajo se le asigna a cada técnico judicial por medio del reparto automático, por otro lado, cuando los expedientes se encuentran inactivos, el reparto se realiza por medio de la tejedora conforme vayan ingresado las gestiones, adicionalmente, se puede mencionar que la coordinadora judicial es la encargada de realizar el reparto por medio de la tejedora.

1. **Atención de la persona usuaria en la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José.**

La función de atención del público se lleva a cabo de lunes a viernes de 16:30 a 19:00; contempla las gestiones que realizan los usuarios que se presentan al despacho, de las cuales tenemos:

* Acuerdos voluntarios.
* Beneficios.
* Comisiones.
* Consignaciones voluntarias.
* Constancias de pensiones.
* Consultas al SDJ.
* Consulta de expedientes.
* Entrega de apremios.
* Libertades.
* Permisos de salidas del país.
* Retención salarial.
* Solicitud de apremios.
* Otros.

A continuación, se presenta un muestro realizado durante los meses de julio, agosto, setiembre y octubre del 2021 en donde se procedió a contabilizar las gestiones realizadas por los usuarios de lunes a viernes de 16:30 a 19:00. Esos resultados se muestran a continuación:

**Cuadro 2**

**Volumen de ingreso diario de personas usuarias en el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, durante**

**la jornada mixta de Julio 2021 a enero del 2022**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **jul-21** | **ago-21** | **sep-21** | **oct-21** | **nov-21** | **dic-21** | **ene-22** | **Total** |
| Solicitud de apremio | 30 | 32 | 30 | 25 | 15 | 67 | 33 | **232** |
| Entrega de apremios | 14 | 18 | 16 | 19 | 37 | 58 | 47 | **209** |
| Consulta de expedientes | 20 | 21 | 24 | 15 | 54 | 24 | 18 | **176** |
| Consulta al SDJ | 6 | 13 | 13 | 12 | 13 | 31 | 60 | **148** |
| Constancias de pensiones | 11 | 17 | 17 | 14 | 9 | 19 | 28 | **115** |
| Permisos de salidas del país | 8 | 7 | 8 | 9 | 17 | 21 | 10 | **80** |
| Retención salarial | 5 | 5 | 11 | 5 | 11 | 3 | 12 | **52** |
| Acuerdos voluntarios | 9 | 7 | 7 | 5 | 5 | 1 | 16 | **50** |
| Comisiones | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1 | **14** |
| Beneficios | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 4 | 2 | **12** |
| Libertades | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | **7** |
| Consignaciones voluntarias | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | **4** |
| Demanda | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | **3** |
| Otros | 80 | 80 | 64 | 82 | 123 | 71 | 180 | **680** |
| **Total** | **107** | **128** | **132** | **107** | **168** | **229** | **231** | **1782** |

**Fuente:** Elaboración propia, a partir del control de manifestadores que tiene el Juzgado.

Se puede observar como la atención al público en la manifestación corresponde a un total de 1782 personas atendidas, de las cuales el 38% son de gestiones que se tramitan, correspondiente a “otros motivos” (manifestaciones varias, consultas de claves de pensión, consultas de claves de gestión, notificación, devolución de garantía, solicitud de archivo, entre otros).

*Es importante destacar que de las gestiones que se tramitaron en la Jornada Mixta de julio 2021 a enero 2022, el 50% son gestiones que se pueden realizar por medio de Gestión en Línea (**solicitud de apremios, consulta de expedientes, solicitud de consultas del SDJ, solicitud de constancia de pensión, solicitud de acuerdo voluntarios, solicitud de permisos de salidas del país, solicitud de retención salarial, solicitud de comisiones, solicitud de beneficios, solicitud de consignación voluntaria y solicitud de libertad); sin embargo,* *los apremios, constancias de pensiones y comisiones que gestiona la parte se tienen que entregar a la persona usuaria personalmente, ya que los acuerdos se homologan, las libertades se coordinan directamente con el centro de detención, los beneficios se dictan por medio de resoluciones, los permisos de salida del país se envían mediante el sistema SOAP y las consignaciones voluntarias se les da traslado correspondiente, en donde se evidencia que las personas usuarias todavía se están presentando a realizar dichas gestiones en la Jornada Mixta y por lo cual no utilizan los sistemas tecnológicos.*

*Por lo anterior, se puede mencionar que los sistemas de Gestión en Línea marcan una buena posibilidad para solventar ciertos servicios que fueron bases para la creación de la Jornada Mixta, siendo que la tendencia actual es hacia el uso de las nuevas tecnologías; por lo cual, el Juzgado debe de hacer énfasis a que los usuarios de la Jornada Mixta utilicen Gestión en Línea, esto con el fin de obtener un beneficio para la persona usuaria como al Juzgado.*

Adicionalmente, se puede indicar, que la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, está atendiendo un promedio de nueve usuarios por día de manera presencial.

Durante el periodo de julio a octubre del 2021, se aplicó un muestreo en donde se midió la duración de las gestiones realizadas por los usuarios de lunes a viernes de 16:30 a 19:00. Esos resultados se muestran a continuación:

**Cuadro 3**

**Duración de las gestiones realizadas por los usuarios entre 16:30 a 19:00**

**Julio 2021 a Enero 2022**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Duración** | **Cantidad de personas atendidas** | **Porcentaje de usuarios** |
| 0 a 10 minutos | 1148 | 64% |
| 11 a 20 minutos | 446 | 25% |
| 21 a 30 minutos | 134 | 8% |
| más de 30 minutos | 54 | 3% |
| **Total** | **1782** | **100%** |

**Fuente:** Elaboración propia, a partir del control de manifestadores que tiene el Juzgado.

**En el cuadro anterior se destaca que, de las 1782 personas atendidas en un lapso de medición de 7 meses, el 64% (1148 usuarios) duran en promedio de 0 a 10 minutos, mientras que el 25% (446 usuarios) obtienen un promedio de 11 a 20 minutos; por otro lado, el 8% (134 usuarios) duran en promedio de 21 a 30 minutos y finalmente un 3% (54 usuarios) tienen en promedio más de 30 minutos. Estos datos se ilustran mediante el siguiente gráfico:**

**Gráfico 1**

**Cantidad de usuarios atendidos y duración de la gestión**

**por día entre 16:30 a 19:00**

**Fuente:** Elaboración propia, a partir del control de manifestadores que tiene el Juzgado.

**Al partir de la información anterior, se puede indicar que, de los doce usuarios atendidos en la manifestación por día, ocho usuarios duran de 0 a 10 minutos en promedio, tres usuarios duran de 10 a 20 minutos en promedio y un usuario dura de 21 a 30 minutos en promedio.**

1. **Matriz de Indicadores de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José.**

A continuación, se analizan los indicadores de la Matriz de Indicadores del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, correspondiente a la Jornada Mixta, con un periodo de análisis de noviembre 2020 a octubre 2021 (ver anexo 1) y se obtiene la siguiente información:

**Cantidad de personas usuarias atendidas.**

Con respecto al indicador denominado “Cantidad de personas usuarias atendidas”, se puede indicar que se atendieron un total de 777 de los últimos 4 meses (julio a octubre) con un promedio de 9 usuarios por día, en la Jornada Mixta con un horario de 16:30 a 19:00 horas de lunes a viernes.

Es importante indicar que para este indicador se analizó solamente los meses de julio a octubre del 2021, esto debido a que el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José considera el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión No. 19-20 celebrada el 10 de marzo de 2020, artículos II y LXVII, relativo autorizar a las jefaturas para realizar cambios de horarios de forma temporal a todas aquellas personas que fungen en puestos no compatibles con teletrabajo, con el propósito de administrar correctamente el riesgo de contagio por hacinamiento en las oficinas. Sin embargo, el Consejo Superior en la sesión 46-2021, celebrada el 3 de junio de 2021, artículo XXL, acordó que el Juzgado debía apegarse a la Jornada Mixta aprobada por el Consejo Superior.

A continuación, se muestran los resultados de la cantidad de personas atendidas durante la jornada mixta por manifestador:



**Cantidad de expedientes pasados a firmar por El personal técnico Judicial.**

Al analizar el indicador denominado “**Cantidad de expedientes pasados a firmar por El personal técnico Judicial”**, se puede observar como el indicador obtuvo una disminución del 35%, esto debido a que para el mes de noviembre 2020 se obtuvo un promedio de 230 asuntos pasados a firmar y para octubre del 2021 se obtuvo un promedio de 155 asuntos pasados a firmar entre los cuatro Técnicos Judiciales de la Jornada Mixta. Esto se debe a que se para ese mes de octubre los técnicos trabajaron en depuración de buzones y en la variable del SDJ del salario escolar; sin embargo, este indicador se mantuvo en el rango “**muy bueno”** con un promedio de 173 asuntos pasados a firmar por Técnico Judicial en el periodo analizado. Es importante destacar que cada persona Técnica Judicial de la Jornada Mixta, tiene una cuota establecida, de 5 expedientes por día y con un rango establecido de 100 a 132 expedientes por mes como se observa a continuación:

Tabla

Descripción generada automáticamente

**Porcentaje de rendimiento por El personal técnico Judicial.**

El indicador denominado “Porcentaje de rendimiento por El personal técnico Judicial, obtuvo un promedio de 186% de rendimiento durante los meses analizados (noviembre 2020 a octubre 2021), localizándolo en el rango “**muy bueno”**, por encima de los parámetros establecidas por la Dirección de Planificación. A continuación, se muestra el detalle de lo señalado para los meses de julio a octubre 2021:

Tabla, Escala de tiempo, Calendario

Descripción generada automáticamente

**7.4. Cantidad de resoluciones realizadas juez o jueza de conciliación.**

La cantidad de resoluciones realizadas por Juez (a) de la Jornada Mixta, disminuyó en un 15%, esto debido a que, en los meses de abril, mayo, junio y julio del 2021, el Juez realizó menos resoluciones de lo establecido por la Dirección de Planificación.

Esto se debe a que el Juez realizó otras labores que no se reflejan en la matriz de indicadores como, por ejemplo, incidentes de nulidad y excepciones. Sin embargo, durante los meses analizados (de noviembre 2020 a octubre 2021), este indicador se mantiene muy por encima de los parámetros establecidos por la Dirección de Planificación, obteniendo un promedio de 22 resoluciones por mes, localizándolo en el rango “**muy bueno”**. Es importante indicar, que el Juez (a) de la Jornada Mixta tiene una cuota establecida de 15 resoluciones por mes. A continuación, se ilustra un detalle de lo que se puede visualizar mediante de matriz de indicadores de gestión, la cual se encuentra en el apartado de anexos adjunto en este informe:

Escala de tiempo

Descripción generada automáticamente con confianza baja

**Porcentaje de rendimiento del Juez (a) de la Jornada Mixta.**

Al estudiar el porcentaje de rendimiento del Juez (a) de la Jornada Mixta, se puede observar que durante los meses analizados se mantuvo con un promedio de 161% posicionándolo en el rango “**muy bueno”** y localizándolo muy por encima de los parámetros establecidas por la Dirección de Planificación.

A continuación, se ilustra, un segmento de lo que puede visualizarse mediante la matriz de indicadores de gestión, adjunta en el anexo de este informe:



1. **Principales hallazgos derivados del análisis realizado**

En este apartado se va a desarrollar los principales hallazgos derivados del análisis realizado y los cuales son los siguientes:

**Del análisis de la carga de trabajo.**

Del análisis de la carga de trabajo, se observa como el 63% de la carga de trabajo de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, se localiza en cinco tareas las cuales son: espera de comisión o pruebas varias con 64 expedientes (19%), seguido de espera de actas de notificación con 44 expedientes (13%), por otro lado, espera de vencimiento (3 días) con 40 expedientes (12%), así mismo, espera de vencimiento (30 días) con 38 expedientes (11%) y finalmente para revisar con 25 expedientes (8%).

**Tiempo promedio invertido en la atención de público vs recursos disponibles.**

Dentro del análisis del tiempo promedio invertido en la atención del usuario, se puede indicar que la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, está atendiendo un promedio de nueve usuarios por día y conestimación de 2 horas 10 minutos en promedio por día en el horario establecido de 16:30 a 19:00 horas.

**Cuota actual de trabajo de la Matriz de indicadores.**

Se realizó un análisis de la matriz de indicadores de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, específicamente en la Jornada Mixta en el periodo de noviembre 2020 a octubre 2021, obteniendo como resultado que el 100% de los indicadores implementados para la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, se localizaron en el rango muy bueno.

Al analizar el indicador denominado “**Cantidad de expedientes pasados a firmar por El personal técnico Judicial”**, se puede indicar que se obtuvo un promedio de 173 asuntos pasados a firmar entre los cuatro Técnicos Judiciales de la Jornada Mixta en el periodo analizado. Es importante destacar que cada persona Técnica Judicial de la Jornada Mixta, tiene una cuota establecida, de 5 expedientes por día y con un rango establecido de 100 a 132 expedientes por mes para obtener un rango muy bueno.

Finalmente, el indicador denominado “Porcentaje de rendimiento por El personal técnico Judicial, obtuvo un promedio de 186% de rendimiento durante los meses analizados (noviembre 2020 a octubre 2021), localizándolo en el rango “**muy bueno”**, por encima de los parámetros establecidas por la Dirección de Planificación.

1. **Propuesta para la atención del usuario en horario de 16:30 a 19:00.**

**Escenario propuesto para la atención de la manifestación.**

La Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, labora actualmente de lunes a viernes de 13:00 a 19:00, en donde a partir de las 13:00 a 16:30 los técnicos judiciales de la Jornada Mixta desarrollan el trámite de los expedientes asignados a cada colaborador, mientras de 16:30 a 19:00 horas, los cuatro técnicos colaboran exclusivamente en la manifestación, debido a lo anterior es que surge esta propuesta para que únicamente un técnico este realizando labores de atención al público después de las 16:30 a las 19:00.

Para la elaboración de la propuesta para la atención de las personas usuarias de 16:30 a 19:00 horas, se consideraron los siguientes elementos:

* Se debe mantener la misma cantidad de recurso humano.
* No se debe afectar el servicio que se presta a la ciudadanía.

Basado en lo anterior, se propone hacer una modificación en la manera en que se atiende a la persona usuaria, a partir de un rol de atención al usuario, que nace de las estadísticas recopiladas.

**De esta forma la propuesta base, implica la elaboración de un rol entre los cuatro colaboradores para la atención de la persona usuaria en la Jornada Mixta de lunes a viernes de 16:30 a 19:00 horas, en donde tres técnicos judiciales seguirán desarrollando las funciones del trámite de los expedientes asignados en horario de 13:00 a 19:00 horas y un técnico judicial atenderá la manifestación de 16:30 a 19:00 horas.**

A continuación, se explica la distribución del horario propuesto para este escenario.

**Cuadro 4**

**Rol para la atención de personas usuarias (Área de Manifestación)**

**en el horario de 16:30 a 19:00 horas entre lunes y viernes, para la**

**Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones del**

**Segundo Circuito Judicial de San José**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Horario** | **Semana No. 1** | | | | |
| **Lunes** | **Martes** | **Miércoles** | **Jueves** | **Viernes** |
| **16:30 a 19:00** | Técnico Judicial 1 | Técnico Judicial 2 | Técnico Judicial 3 | Técnico Judicial 4 | Técnico Judicial 1 |
| **Horario** | **Semana No. 2** | | | | |
| **Lunes** | **Martes** | **Miércoles** | **Jueves** | **Viernes** |
| **16:30 a 19:00** | Técnico Judicial 2 | Técnico Judicial 3 | Técnico Judicial 4 | Técnico Judicial 1 | Técnico Judicial 2 |
| **Horario** | **Semana No. 3** | | | | |
| **Lunes** | **Martes** | **Miércoles** | **Jueves** | **Viernes** |
| **16:30 a 19:00** | Técnico Judicial 3 | Técnico Judicial 4 | Técnico Judicial 1 | Técnico Judicial 2 | Técnico Judicial 3 |
| **Horario** | **Semana No. 4** | | | | |
| **Lunes** | **Martes** | **Miércoles** | **Jueves** | **Viernes** |
| **16:30 a 19:00** | Técnico Judicial 4 | Técnico Judicial 1 | Técnico Judicial 2 | Técnico Judicial 3 | Técnico Judicial 4 |

**Fuente: Elaboración propia.**

**Adicionalmente, es importante indicar que el horario que se brindaría es en beneficio del servicio de atención para las personas usuarias ya que se puede trabajar en la tramitación de los expedientes y atender la manifestación, logrando con ello la maximización en el uso de los recursos disponibles durante esa jornada y dando mayor celeridad a la tramitación de los expedientes, lo cual constituye una mejora en el servicio que se brinda al usuario y en el empleo de los recursos institucionales.**

Cabe manifestar, además, que lo anterior debe aplicarse en el entendido de la estabilidad en la cantidad de asuntos que ingresan en la manifestación y que según criterio de la persona Jueza Coordinadora, **el mismo puede variar de manera temporal**, según la demanda de personas usuarias o a situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, entre estas incapacidades, esto como parte de las potestades dadas por *la Ley de Control Interno en su artículo 12. que define los “Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*

*a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*

*b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.*

*c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan…”*

Además, en caso de no cumplir una cuota de trámite establecida por situaciones como las indicadas, se debe dejar consignado en la minuta de reunión de Equipo de mejora y en los planes remediales tomados por la oficina, cuando se presentan dichas situaciones.

**Proyección de casos tramitados por mes por el personal el personal técnico Judicial de la Jornada Mixta.**

Con base a la información desarrollada en el apartado 10.1 denominado *“Escenario propuesto para la atención de la manifestación”,* se determina la necesidad de realizar una proyección de casos tramitados mensuales por el personal técnico para concluir, si es necesario, realizar un ajuste en la cuota establecida en la Matriz de Indicadores de Gestión.

Por lo anterior y con el fin de analizar la carga de trabajo acorde a las horas laborales que va a utilizar el personal técnico judicial en el trámite de expedientes; así como, en la manifestación de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, se obtiene el siguiente cuadro de proyección con base en la capacidad instalada por el personal técnico judicial.

**Cuadro 5**

**Proyección de cuota para el trámite de expedientes**

**por el personal técnico judicial**

**Juzgado Pensiones Alimentarias Jornada Mixta**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de trabajo** | **Días laborados por mes** | **Cuota diaria** | **Total de expedientes a tramitar por mes** |
| Trámite (13:00 a 19:00) | 16 | 8 | 128 |
| Manifestación | 5 | 5 | 25 |
|  | 21 |  | **153** |

**Fuente:** Elaboración Propia.

Debido a que se determina que la cuota proyectada sería de **153 expedientes mensuales** por el personal técnico judicial esto representa a nivel del Jornada Mixta un incremento del 45% de la totalidad de expedientes que se están tramitando en la actualidad (420 expedientes) versus la totalidad de expedientes que se van a tramitar (612 expedientes) una vez que el Consejo Superior apruebe el presente informe.

Se puede indicar que al revisar el apartado 8.2 y 8.3 denominados *“Cantidad de expedientes pasados a firmar por el personal técnico judicial” y “Porcentaje de rendimiento por el personal técnico judicial”* de la Jornada Mixta, en promedio se obtiene un valor de 186% (173 expedientes por mes por el personal técnico), lo que significa que los 4 técnicos cuentan con capacidad operativa para cumplir el incremento de la cuota desarrollado en este apartado, dado que las cuotas son mínimas ya que se comprobaran que los técnicos judiciales tienen un rendimiento superior a lo establecido por la Dirección de Planificación (100%).

Finalmente, se analiza la entrada y circulante del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial para el 2021 y el primer trimestre del 2022, en donde obtenemos el siguiente resultado:

**Cuadro 6**

**Entrada de casos y circulante**

**Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José**

**2021 y primer trimestre 2022**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Balance General** | **2021** | **Primer Trimestre 2022** |
| Circulante inicial | 16100 | 15087 |
| Casos entrados | 2692 | 803 |
| Casos reentrados | 1830 | 434 |
| Total de entrada | 4522 | 1237 |
| Promedio de entrada mensual | 377 | 104 |
| Circulante final | 15087 | 15769 |

**Fuente:** Elaboración propia con base en los informes estadísticas de Sigma.

Como se puede observar del cuadro anterior, la entrada promedio por mes para el técnico judicial del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José es de 377 expedientes por mes para el 2021, y 104 asuntos nuevos para el primer trimestre del 2022, por lo que, los 612 asuntos que se van a atender mensualmente van a ayudar con la entrada y a la vez con la disminución de los 15769 casos, lo cual se esperaría que se reduzca en un periodo de 7 años.

1. **Ventajas de la propuesta.**

Es importantemencionar que, al modificar la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito de San José, específicamente de las 16:30 a las 19:00, se estaría brindando el servicio de manifestación por un técnico judicial, identificándose las siguientes ventajas de la propuesta:

* Se mantiene el servicio al usuario de 16:30 a 19:00 horas, en función del beneficio que se le brinda a la persona usuaria que no se puede presentar durante la jornada ordinaria.
* Plantea una tramitación de expedientes durante toda la Jornada Mixta (13:00 a 19:00 horas).
* Mantiene la rotación de personal en los diferentes horarios.
* Maximiza los recursos asignados a la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José.
* Incremento de un 45% en el trámite de expedientes al mes de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José.

1. **Otros aspectos para considerar en el seguimiento realizado.**

**Inventario de expedientes.**

En atención a lo indicado por el Consejo Superior en la sesión 87-2020 celebrada el 08 de setiembre de 2020, artículo XLI, en donde se acordó lo siguiente:

*“Trasladar la gestión presentada por la licenciada Jacqueline Lorena Vindas Matamoros, Jueza Coordinadora del Juzgado Electrónico de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, en correo electrónico del 27 de agosto de 2020 a la Dirección de Planificación para ser contemplada en el estudio correspondiente al citado despacho.”*

Se procede a informar:

* El Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, realizó el inventario de expedientes 2020, iniciando el 12 de noviembre y finalizando el 30 de abril del 2021.
* Se reportaron 602 asuntos con inconsistencias, donde la mayoría tenían relación con el demandado, las cuales ya habían sido corregidas por el despacho, por lo anterior, se realiza la consulta al Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación y Dirección de Tecnología de la Información, corrigiéndose las inconsistencias.

1. **Observaciones realizadas al informe en consulta 402-PLA-EV-2022**

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 402-PLA-EV-2022 del 12 de mayo del 2022, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento a la Licenciada Jacqueline Lorena Vindas Matamoros, Jueza Coordinadora del Juzgado Electrónico de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José. Como respuesta se recibió extemporáneamente correo electrónico del 24 de mayo del 2022 por parte de la Licda. Vindas Matamoros (anexo 2).

De seguido se detallan las observaciones, así como el criterio de la Dirección de Planificación:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Página** | **Párrafo** | **Observaciones** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| 28 | Punto 13.3 | En esto es necesario acotar que la jornada mixta desde años atrás realiza un rol de atención en el área de manifestación en momentos donde la cantidad de personas usuarios lo permite. Esta valoración la realiza el juez a cargo del turno quién decide en que momento todo el personal atiende o solo uno o dos. De allí que no es correcto señalar que todo el personal del turno mixto colabora después de las 16:30 en el área de manifestación. | De acuerdo con lo indicado por la Licenciada Jacqueline Vindas Matamoros, Jueza Coordinadora del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, se toma nota de lo indicado y se hace la corrección en el cuerpo del informe en la página 9 y la conclusión 13.4. Sin embargo, es importante aclarar que la idea de dicho seguimiento es estandarizar las formas de trabajo, de manera que se logre visualizar la demanda de usuario y la capacidad instalada del personal técnico en las distintas funciones, sea el trámite o la manifestación. |
| 30 | Punto 13.12 | Llama poderosamente la atención en el estudio que a pesar de que claramente se evidencia que el personal técnico del turno mixto está muy por encima del indicador, se diga en otro acápite que el personal técnico a partir de las 16:30 horas está ocioso porque en promedio solo reciben 9 personas diarias en la jornada y quedan a la espera de lo que ingresa. -  Eso no es cierto, claramente se indicó que tienen roles de atención en el área de manifestación, pues de esa manera siempre que sea posible posterior a esa hora se dedican a resolver. De lo contrario no podrían lograr el resultado que se indica en la plantilla de indicadores, por ello es incorrecto y ofensivo afirmar algo así.  Por otro lado, no se puede dejar de lado el hecho que el período de evaluación correspondió a una época tranquila de (julio a octubre del 2021) Ya que en lo que corresponde a diciembre en adelante la afluencia de usuarios es mayor y no se puede respetar ningún rol y lo único que se resuelve es de 13:00 horas a 16:30 horas. | Se aclara que en el punto 13.12 indica lo siguiente: *“13.12. Al analizar el indicador denominado “Cantidad de expedientes pasados a firmar por El personal técnico Judicial, se puede observar como el indicador obtuvo una disminución del 35%, esto debido a que para el mes de noviembre 2020 se obtuvo un promedio de 230 asuntos pasados a firmar y para octubre del 2021 se obtuvo un promedio de 155 asuntos pasados a firmar entre los cuatro Técnicos Judiciales de la Jornada Mixta; sin embargo, este indicador se mantuvo en el rango muy bueno con un promedio de 173 asuntos pasados a firmar por Técnico Judicial en el periodo analizado. Es importante destacar que cada Técnico Judicial de la Jornada Mixta tiene una cuota establecida de 5 expedientes por día y con un rango establecido de 100 a 132 expedientes por mes.”*  Es decir, se logra evidenciar que las cuotas actuales son superadas a lo establecido.  En términos técnicos la capacidad instalada de un técnico judicial si debe ajustarse a una jornada completa y no asumiendo que se encuentran en manifestación, de ahí que se requiere maximizar el tiempo laboral dentro de las cuotas de trabajo, eliminando los tiempos ociosos teóricos. Se tiene claro que en la práctica se superan las cuotas actuales, por lo que solo se estandariza y formaliza el procedimiento.  Por otro lado, se indica que el estudio en un principio se había realizado de julio a octubre 2021; sin embargo, para atender las observaciones indicadas por doña Jacqueline, se adicionó al estudio los meses de noviembre 2021 a enero 2022, no encontrándose mayor impacto al estudio realizado anteriormente; pasando de 9 usuarios atendidos de 16:30 a 19:00 horas a 12 usuarios de lunes a viernes. Por lo anterior se modifica el contenido del apartado número 6 denominado “Atención de la persona usuaria en la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones del Segundo Circuito Judicial de San José”, sin embargo, no afecta la propuesta final de ajuste en las cuotas de trámite del resto de técnicos  Finalmente, es importante indicar que la carga de trabajo y funciones pueden variar con la entrada en vigor del nuevo Código Procesal de Familia el 1° de octubre de 2022, con la derogación de la actual ley de Pensiones y el resultado del estudio de ese modelo y del impacto de la Ley 9747 que actualmente realiza la Dirección de Planificación, ajustes que se realizarán posteriormente, sin embargo se requiere el seguimiento y mejoras continuas de manera permanente y que obedecen a la situación actual del despacho |
| 31 | Punto 13.13 y punto 13.16 | El personal del turno cuenta con un promedio de rendimiento de un 186% como claramente lo expone, de manera que no concibo como puede decirse que el personal está ocioso. Es cuestión de realizar un análisis integral en relación con todas las funciones.  Con las disculpas del compañero encargado de realizar el informe el despacho cuenta con un rol desde hace muchos años precisamente para maximizar el recurso, y no dependió de ningún estudio por parte de planificación, sino de la iniciativa y prácticas de la oficina para que los asuntos no se atrasaran.  Vuelvo y repito el personal de esa jornada jamás podría resolver la cantidad de asuntos que señala el indicador si tuviese que estar siempre en atención de público después de las 16:30 horas.  La labor de decidir a diario le corresponde al juez que está a cargo del turno, pues es quién verifica y según su experiencia y criterio toma la decisión en el momento. De ninguna manera es posible encasillarlo en un cuadro como el que se indica, si habrá días que por época o por falta de personal tendrán que todos dar la atención. | Se aclara que las reuniones que el Licenciado Andrey Rojas Monge sostuvo con la Coordinadora Judicial del Juzgado para obtener información, se indicó que la forma de trabajar de la Jornada Mixta era de lunes a viernes de 13:00 a 19.00, en donde de 16:30 a 19:00 los técnicos judiciales se incorporaban a la manifestación; sin embargo, como se indicó en la primera observación se realizó el cambio en el cuerpo del informe página 9 y la conclusión 13.4 con dicha aclaración, , sin embargo no afecta el análisis de este informe, según lo detallada en la observación 1 de este apartado.    Por otro lado, efectivamente el personal de la Jornada Mixta presentan un rendimiento del 186% de efectividad tal y como lo demuestra la matriz de indicadores, sin embargo, la cuota debe ajustarse tomando en consideración jornadas completas y con base en la cuota de un técnico judicial de pensiones alimentarias especializado, para formalizar dicho rendimiento y que representa la real capacidad instalada del personal técnico judicial.  Adicionalmente es importante estandarizar a nivel de los despachos judiciales el rol que se describe en la propuesta para la atención del usuario en horario de 16:30 a 19:00 horas con el rol que cuenta la Jornada Mixta, sin embargo se aclara que según criterio de la persona Jueza Coordinadora, el mismo puede variar de manera temporal, según la demanda de personas usuarias y a situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, entre estas incapacidades, esto como parte de las potestades dadas por la Ley de Control Interno en su artículo 12. Que indica: define los “Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:  a*) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*  *b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.*  *c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan…”*  Además, en caso de no cumplir una cuota de trámite establecida por situaciones como las indicadas, se debe dejar consignado en la minuta de reunión de Equipo de mejora y en los planes remediales tomados por la oficina cuando se presentan dichas situaciones. |
| 33 | Punto 14.1 y 14.2 | |  | | --- | | Nuevamente reitero el rol se viene implementando desde hace mucho, y no es posible pensar que se llevará tal cual se indica porque habrá muchos factores que impiden cumplirlo, por ejemplo, por vacaciones sin sustitución, alguna incapacidad, por afluencia de público, por la época. En fin, esa será una valoración del encargado de turno que lo realiza de forma correcta hasta ahora y con buenos resultados pues así se desprende el mismo estudio. De haber sabido que el estudio arrojaría únicamente un control probablemente nos hubiésemos ahorrado recurso y tiempo. | | Sin embargo, se tratará de ajustar en lo posible el rol que actualmente funciona en la oficina con el aquí descrito. | | Misma respuesta de la observación anterior. |
|  |  | El objetivo o la razón especifica por la que se solicitó un estudio, era precisamente disminuir esa cantidad de personas usuarias en ventanilla en ciertas épocas del año y por trámites que no se justifican pues puede ser atendidos por Gestión en Línea, y de esa forma de la atención aquello realmente urgente que, si amerita una atención directa, y así el personal técnico tendría más tiempo para resolver. Ese era el punto, pero de ninguna forma imagine que me saldrían con un rol y no se muestra ningún detalle en el informe de cuáles trámites amerita una atención directa o cuáles pueden ser atendidos por gestión en línea, o si bien si los asuntos que deben atenderse justifican mantener la atención tal y como está o por el contrario se podría valorar la solicitud de que solo los asuntos urgentes como los que se realizan en cierre colectivo se puedan realizar.  Nunca entenderé que diferencia existe entre la persona usuaria de otras jurisdicciones en relación a la nuestra, ya que es el único despacho a nivel nacional que cuenta con esa atención. Podría incluso pensarse que usuarios de otras zonas exijan a la Corte una atención igual, porque existe una marcada diferencia.  Por último, se espera que se realice una revisión y ajustes a los indicadores con las nuevas funciones del personal a partir de que ingrese a regir la Reforma Procesal de Familia, máxime lo que corresponde al turno mixto. | Se aclara que el Consejo Superior en sesión 08-06, celebrada el 9 de febrero del 2006, artículo XXIV, acordó crear la Jornada Vespertina a partir del 1° de marzo del 2006, con el fin de realizar actividades relacionadas con la tramitación de asuntos, permisos de salida del país y órdenes de libertad.  Es importante comentar que la importancia de mantener la Jornada Mixta es el beneficio que se le brinda a la persona usuaria que no se puede presentar durante la jornada ordinaria.  Adicionalmente, se aclara que el fin de este informe es lo indicado por el Consejo Superior en sesión en sesión 65-2020 celebrada el 25 de junio de 2020, artículo XLVI, en donde acordó que la Dirección de Planificación continuará con el ejercicio de muestreo que inició en marzo del 2020, a cargo del Subproceso de Evaluación, en la manifestación del citado Juzgado, en la Jornada Mixta en el horario de 16:30 a 19:00 horas, con el fin de contar con más elementos técnicos que propicien el **análisis y valoración de la cantidad de Técnicos Judiciales que se requieren para atender el área de Manifestación en el horario indicado.**  Por otro lado, las gestiones que se tramitaron en la Jornada Mixta en el periodo de junio 2021 a enero 2022 es del 50%, donde se evidencia que los usuarios todavía se están presentando a realizar dichas gestiones en la Jornada Mixta y por lo cual no utilizan los sistemas tecnológicos. Es por lo anterior, se crea la recomendación 14.9 para que el Juzgado en conjunto con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional confeccionen una campaña dirigida a las personas usuarias haciéndoles conocer los diferentes trámites que se pueden realizar por medio de Gestión en Línea.  Finalmente se puede indicar que la carga de trabajo y funciones pueden variar con la entrada en vigor del nuevo Código Procesal de Familia el 1° de octubre de 2022, con la derogación de la actual ley de Pensiones y el resultado del estudio de ese modelo y del impacto de la Ley 9747 que actualmente realiza la Dirección de Planificación, ajustes que se realizarán posteriormente, sin embargo se requiere el seguimiento y mejoras continuas de manera permanente y que obedecen a la situación actual del despacho |

1. **Conclusiones del informe.**

Los resultados obtenidos del seguimiento realizado al acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 65-2020 celebrada el 25 de junio de 2020, artículo XLVI, permite plantear las siguientes conclusiones:

1. La Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José está integrado por un juez (a) y cuatro técnicos (as) Judiciales. De los 5 colaboradores que trabajan en la Jornada Mixta, todos se encuentran en propiedad.
2. La Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentaria del Segundo Circuito Judicial de San José, labora actualmente de 13:00 a 19:00 horas en beneficio a la persona usuaria que no se puede presentar durante la jornada ordinaria.
3. Al analizar las diversas funciones que realizan las personas colaboradoras de la Jornada Mixta, se determina que las responsabilidades se las distribuyen entre el juez y los técnicos judiciales.
4. La Jornada Mixta del Jugado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, labora actualmente de lunes a viernes de 13:00 a 19:00, en donde a partir de las 13:00 a 16:30 los técnicos judiciales de la Jornada Mixta desarrollan el trámite de los expedientes asignados a cada colaborador, mientras de 16:30 a 19:00 horas, el Juez a cargo de la Jornada Mixta toma la decisión de cuanto personal técnico judicial realiza la función de manifestación y cuantas realizan la función del trámite.
5. Al analizar la carga de trabajo de los técnicos (as) judiciales arrojó que la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José cuenta con un total de 335 expedientes, de los cuáles el 33% (109 expedientes) se encuentran en el escritorio de Marcos Marín López, seguido de Francine Ortiz Acuña con 27% (89 expedientes); por otra parte, María Carlina Arias Villar con 24% (82 expedientes) y finalmente Nathalie Walsh Miranda con 16% (55 expedientes).
6. El 63% carga de trabajo de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José se localiza en cinco tareas las cuales son: espera de comisión o pruebas varias con 64 expedientes (19%), seguido de espera de actas de notificación con 44 expedientes (13%), por otro lado, espera de vencimiento (3 días) con 40 expedientes (12%), así mismo, espera de vencimiento (30 días) con 38 expedientes (11%) y finalmente para revisar con 25 expedientes (8%).
7. La función de atención del público de lunes a viernes de 16:30 a 19:00, contempla las gestiones que realizan los usuarios que se presentan al despacho, de las cuales tenemos:

* Acuerdos voluntarios.
* Beneficios.
* Comisiones.
* Consignaciones voluntarias.
* Constancias de pensiones.
* Consultas al SDJ.
* Consulta de expedientes.
* Entrega de apremios.
* Libertades.
* Permisos de salidas del país.
* Retención salarial.
* Solicitud de apremios.
* Otros.

1. El análisis de la atención al público en la manifestación corresponde a 1782 personas atendidas de julio 2021 a enero 2022, de las cuales el 38% son de gestiones como otros motivos (manifestaciones varias, consultas de claves de pensión, consultas de claves de gestión, notificación, devolución de garantía, solicitud de archivo, entre otros).
2. De las 1782 gestiones que se presentaron en la manifestación de la Jornada Mixta, se puede mencionar que el 50% se pueden realizar en Gestión en Línea como lo son (solicitud de apremios, consulta de expedientes, solicitud de consultas del SDJ, solicitud de constancia de pensión, solicitud de acuerdo voluntarios, solicitud de permisos de salidas del país, solicitud de retención salarial, solicitud de comisiones, solicitud de beneficios, solicitud de consignación voluntaria y solicitud de libertad); sin embargo, los apremios, constancias de pensiones y comisiones que gestiona la parte se tienen que entregar al usuario personalmente, ya que los acuerdos se homologan, las libertades se coordinan directamente con el centro de detención, los beneficios se dictan por medio de resoluciones, los permisos de salida del país se envían mediante el sistema SOAP y las consignaciones voluntarias se les da traslado correspondiente.
3. Los sistemas de gestión en línea marcan una buena posibilidad para solventar ciertos servicios que fueron bases para la creación de la jornada vespertina, siendo que la tendencia actual es hacia el uso de las nuevas tecnologías; por lo cual, el Juzgado debe de hacer énfasis a que las personas usuarias de la Jornada Mixta utilicen Gestión en Línea y por lo anterior se beneficia la persona usuaria como el Juzgado.
4. La Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, está atendiendo un promedio de 12 personas usuarias por día.
5. De las 1782 personas atendidas en el horario de 16:30 a 19:00 horas, el 64% dura en promedio de 0 a 10 minutos, mientras que el 25% dura en promedio de 11 a 20 minutos, por otro lado, el 8% dura en promedio de 21 a 30 minutos y finalmente un 3% duro en promedio más de 30 minutos.
6. De los doce usuarios atendidos en la manifestación por día en el horario de 16:30 a 19:00 horas, ocho usuarios duran de 0 a 10 minutos en promedio, tres usuarios duran de 10 a 20 minutos en promedio y un usuario dura de 21 a 30 minutos en promedio.
7. Con respecto al indicador de la matriz de indicadores denominado “Cantidad de usuarias atendidas”, se puede indicar que se atendieron un total de 777 de los últimos 4 meses (julio a octubre) y con un promedio de 9 usuarios por día, en la Jornada Mixta con un horario de 16:30 a 19:00 horas de lunes a viernes.
8. Al analizar el indicador denominado “Cantidad de expedientes pasados a firmar por El personal técnico Judicial, se puede observar como el indicador obtuvo una disminución del 35%, esto debido a que para el mes de noviembre 2020 se obtuvo un promedio de 230 asuntos pasados a firmar y para octubre del 2021 se obtuvo un promedio de 155 asuntos pasados a firmar entre los cuatro Técnicos Judiciales de la Jornada Mixta; sin embargo, este indicador se mantuvo en el rango muy bueno con un promedio de 173 asuntos pasados a firmar por Técnico Judicial en el periodo analizado. Es importante destacar que cada Técnico Judicial de la Jornada Mixta tiene una cuota establecida de 5 expedientes por día y con un rango establecido de 100 a 132 expedientes por mes.
9. El indicador denominado “Porcentaje de rendimiento por El personal técnico Judicial, obtuvo un promedio de 186% de rendimiento durante los meses analizados (noviembre 2020 a octubre 2021), localizándolo en el rango muy bueno, localizándolo muy por encima de los parámetros establecidas por la Dirección de Planificación.
10. La cantidad de resoluciones realizadas por Juez (a) de la Jornada Mixta, disminuyó en un 15%, esto debido a que, en los meses de abril, mayo, junio y julio del 2021, el Juez realizó menos resoluciones de lo establecido por la Dirección de Planificación; sin embargo, durante los meses analizados, este indicador se mantiene muy por encima de los parámetros establecidos por la Dirección de Planificación, obteniendo un promedio de 22 resoluciones por mes, localizándolo en el rango **muy bueno**. Es importante indicar que el Juez (a) de la Jornada Mixta tiene una cuota establecida de 15 resoluciones por mes.
11. Al estudiar el porcentaje de rendimiento del Juez (a) de la Jornada Mixta, se puede observar que se puede observar que durante los meses analizados se mantuvo en el rango denominado “muy bueno” con un promedio de 161% de rendimiento localizándolo muy por encima de los parámetros establecidas por la Dirección de Planificación.
12. Con la propuesta de modificación del área de manifestación de la Jornada Mixta en el horario de 16:30 a 19:00, implica la elaboración de un rol entre los cuatros colaboradores para la atención de la persona usuaria en la Jornada Mixta de lunes a viernes de 16:30 a 19:00 horas, en donde tres técnicos judiciales seguirán desarrollando las funciones del trámite de los expedientes asignados y un técnico judicial atenderá la manifestación.
13. Con el fin de generar carga de trabajo acorde a las horas laborales que va a utilizar el personal técnico judicial en el trámite de expedientes; así como, en la manifestación de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, se requiere incrementar la cuota para el técnico judicial, en donde se propone una cuota de **153 expedientes mensuales.**
14. La entrada promedio por mes del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José es de 377 expedientes por mes para el 2021, y 104 asuntos nuevos para el primer trimestre del 2022, adicionalmente, el Juzgado de Pensiones Alimentarias cuenta con un circulante de 1577 casos en promedio al finalizar el primer trimestre del 2022.
15. La Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José tendrá un incremento del 45.7% de la totalidad de expedientes que se están tramitando en la actualidad (420 expedientes) versus la totalidad de expedientes que se van a tramitar (612 expedientes) una vez que el Consejo Superior apruebe el presente informe.
16. Seconcluyen las siguientes ventajas para la modificación de la jornada mixta:

* Mantiene el servicio al usuario de 16:30 a 19:00 horas, en función del beneficio que se le brinda a la persona usuaria que no se puede presentar durante la jornada ordinaria.
* Plantea una tramitación de expedientes durante toda la Jornada Mixta (13:00 a 19:00 horas).
* Mantiene la rotación de personal en los diferentes horarios.
* Maximiza los recursos asignados a la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José.
* Incremento de un 45% en el trámite de expedientes al mes de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José.

1. El Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, realizó el inventario de expedientes 2020, iniciando el 12 de noviembre del 2020 y finalizando el 30 de abril del 2021, en donde se corrigieron las inconsistencias que reportan las cargas realizadas, con la Dirección de Tecnología de la Información y el Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación.
2. **Recomendaciones**

**Al Consejo Superior.**

1. Aprobar el seguimiento a la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José elaborado en el presente informe, así como la propuesta del apartado 10, en donde se platea el escenario para la atención por parte del personal técnico judicial de la manifestación y sus recomendaciones.

**Al Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José.**

1. Que a partir de la aprobación de este informe, la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones del Segundo Circuito Judicial de San José, mantenga el **área de manifestación** en el horario establecido de 16:30 a 19:00 horas en beneficio para la persona usuaria que no se puede presentar durante la jornada ordinaria, con la siguiente propuesta de rol de atención:

**Rol para la atención de personas usuarias (Área de Manifestación)**

**en el horario de 16:30 a 19:00 horas entre lunes y viernes, para la**

**Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones del**

**Segundo Circuito Judicial de San José**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Horario** | **Semana No. 1** | | | | |
| **Lunes** | **Martes** | **Miércoles** | **Jueves** | **Viernes** |
| **16:30 a 19:00** | Técnico Judicial 1 | Técnico Judicial 2 | Técnico Judicial 3 | Técnico Judicial 4 | Técnico Judicial 1 |
| **Horario** | **Semana No. 2** | | | | |
| **Lunes** | **Martes** | **Miércoles** | **Jueves** | **Viernes** |
| **16:30 a 19:00** | Técnico Judicial 2 | Técnico Judicial 3 | Técnico Judicial 4 | Técnico Judicial 1 | Técnico Judicial 2 |
| **Horario** | **Semana No. 3** | | | | |
| **Lunes** | **Martes** | **Miércoles** | **Jueves** | **Viernes** |
| **16:30 a 19:00** | Técnico Judicial 3 | Técnico Judicial 4 | Técnico Judicial 1 | Técnico Judicial 2 | Técnico Judicial 3 |
| **Horario** | **Semana No. 4** | | | | |
| **Lunes** | **Martes** | **Miércoles** | **Jueves** | **Viernes** |
| **16:30 a 19:00** | Técnico Judicial 4 | Técnico Judicial 1 | Técnico Judicial 2 | Técnico Judicial 3 | Técnico Judicial 4 |

**Fuente:** Elaboración propia.

Cabe manifestar además, que lo anterior debe aplicarse en el entendido de la estabilidad en la cantidad de asuntos que ingresan en la manifestación y que según criterio de la persona Jueza Coordinadora, **el mismo puede variar de manera temporal**, según la demanda de personas usuarias o a situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, entre estas incapacidades, esto como parte de las potestades dadas por *la Ley de Control Interno en su artículo 12. que define los “Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*

*a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*

*b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.*

*c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan…”*

Además, en caso de no cumplir una cuota de trámite establecida por situaciones como las indicadas, se debe dejar consignado en la minuta de reunión de Equipo de mejora y en los planes remediales tomados por la oficina, cuando se presentan dichas situaciones.

1. La Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, deberá de continuar con los controles implementados en la recepción; lo anterior con el fin de contar con mayores datos estadísticos, que respalden los análisis que sobre este Juzgado se realicen para mejorar el proceso de la toma de decisiones.
2. El Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito de San José, deberá de continuar completando la matriz de indicadores de gestión mensualmente, la cual se constituye en una herramienta vital para la gestión del despacho y analizar el cumpliendo de los objetivos propuestos y la utilización de los recursos asignados.
3. Una vez aprobado el informe por parte del Consejo Superior, la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, deberá trabajar con las cuotas de trámite para los técnicos judiciales y de resoluciones para la Jueza o Juez, establecidas por la Dirección de Planificación, en el presente informe, las cuales corresponden a:

|  |  |
| --- | --- |
| **Colaborador Judicial** | **Cuota mensual** |
| El personal técnico Judicial | 153 |
| Juez (a) | 15 |

1. El Equipo de mejora del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José deberá implementar y dar seguimiento a las recomendaciones establecidas en este informe, analizar y verificar el correcto desempeño de la Jornada Mixta, utilizando los indicadores de gestión establecidos y verificando el cumplimiento de las cuotas establecidas para cada uno de los colaboradores que laboran en esta jornada.
2. La Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias impulsará a los usuarios que se presentan a realizar los trámites correspondientes en el horario establecido a utilizar Gestión en Línea para solicitar las siguientes gestiones: solicitud de apremios, consulta de expedientes, solicitud de constancia de pensión, solicitud de acuerdo voluntarios, solicitud de permisos de salidas del país, solicitud de retención salarial, solicitud de comisiones, solicitud de beneficios, solicitud de consignación voluntaria y solicitud de libertad.

**Al Subproceso de Modernización Institucional de la Dirección de Planificación.**

1. Una vez aprobado este informe deberá el Subproceso de Modernización Institucional actualizar la matriz de indicadores del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, con las cuotas para el personal técnico judicial de la Jornada Mixta.

**Al Departamento de Prensa y Comunicación**

1. Que el Departamento de Prensa y Comunicación en conjunto con el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, realicen una campaña de comunicación dirigida a las personas usuarias haciéndoles conocer los diferentes trámites que pueden realizar por medio de Gestión en Línea y las diferentes aplicaciones electrónicas, ya que se beneficiaría tanto la persona usuaria como el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José.
2. **Anexos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Instancia Judicial** | **Anexo** |
| Matriz de indicadores de la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José | Anexo 1  (…) |
| Correo electrónico de la Licenciada Jacqueline Vindas Matamoros, Jueza Coordinadora del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José. | Anexo 2  (…) |

(…)

**-0-**

Manifiesta la Integrante Carmona Castro: "La Dirección de Planificación hace el estudio y verifica que efectivamente se está cumpliendo con las funciones delegadas a esta jornada mixta. Durante el estudio se determinó que los técnicos judiciales que son 4 ingresan a partir de la 1:30 pm creo que es, terminan a las 7:00 p.m. pero ellos se turnan la atención del usuario a partir de las 4:30 p.m. y durante el periodo de estudio también se verificó que el juez después de venir cumpliendo voluntariamente con una producción de 22 expedientes por mes, baja nuevamente a 15 expedientes.

Esa producción de los 22 expedientes se consideró muy buena, ¿qué es lo que hace la Dirección de Planificación? Propone mantener la jornada mixta, solamente establece unas reformas, en primer lugar se le sube la carga laboral a los técnicos, porque se determina que si ellos se turnan diariamente la atención del usuario, de modo que solamente un técnico va a atender a los usuarios de las 4:30 p.m. a las 7:00 p.m. no va a hacer ningún problema y los otros se puedan concentrar más en la producción del trámite, y al juez también se le eleva la cuota, de modo que se va a beneficiar no solamente el usuario en la atención al público durante el tiempo que sí pueda asistir por sus funciones en sus trabajos y también se eleva la producción y se aminora el plazo de resolución de los procesos. Entonces a mí me parece que se debe aprobar la propuesta que hace la Dirección de Planificación.

Lo que sí me llama la atención es nuevamente aquello que se comentó, sobre las 6 horas, que se establece una jornada de 6 horas al día por ser mixta".

Consulta la Vicepresidenta, Magistrada Solano: "¿Ahí no procedía de 7?, porque a mí me parece que la jornada debería -aunque no estén atendiendo público- entrar a las 12 m.d.".

Dice la Integrante Carmona Castro: "Exactamente, eso es lo que les quería decir, por ley son 7 horas".

Refiere la Vicepresidenta, Magistrada Solano: "La mixta por eso, solo que tendría que hacer una partición para comer, por eso es que se está dando como si fuera continua".

Agrega la Integrante Carmona Castro: "Pero siempre van a tomar la hora para comer. Yo sé que es una costumbre judicial que los funcionarios tomen la hora del café en la mañana y en la tarde, cuando no es procedente de acuerdo a la regulación horaria, pero me parece que aquí ya deberíamos empezar a establecer las 7 horas que es lo que corresponde, para no asumir nosotros la responsabilidad".

Refiere la Vicepresidenta, Magistrada: "Sí, por eso le digo que me generó la duda, porque sí con los 15 expedientes siempre decía que cumplía con un 136% el juez, también no pareciera, ¿cómo le subo le cuota? si ya está cumpliendo por encima del 100%, eso ya es un tema voluntario".

Dice la Integrante Álvarez Acosta: "El error lo arrastra la Dirección de Planificación, porque el mismo informe de ellos es que habla de 6".

Señala la Integrante Carmona Castro: "Sí, porque 6 horas y no 7".

Indica la Vicepresidenta, Magistrada Solano: "Y que si dentro del horario está contemplada la hora de alimentación y cómo está establecido ese horario".

**Se acordó: 1.)** Tener por recibido el informe 457-PLA-EV-2022 de la Dirección de Planificación, relacionado con el Seguimiento a la Jornada Mixta del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José. **2.)** Solicitar a la Dirección de Planificación que aclare a este Consejo los motivos por los cuales el horario del citado despacho es de 6 horas y no de 7, si la jornada que corresponde es mixta, conforme lo establece los artículos 135 y 136 del Código de Trabajo, asimismo, que aclare si la hora de alimentación está contemplada dentro de dicha jornada.”

**Atentamente,**

Kenneth Aguilar Hernández

Prosecretario General

Secretaría General de la Corte

Cc:

Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José

Diligencias / Refs: (**6336-2022**)

**Ediazo**

**PT**