San José, 21 de julio de 2022

N° 7361-2022

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° 60-2022** celebrada el **19 de julio del 2022,** que literalmente dice:

“**ARTÍCULO XXVI**

**Documento N° 9860-2018 / 7931-2022**

En oficio número 597-PLA-EV-2022 del 5 de julio de 2022, el máster Erick Antonio Mora Leiva, Jefe de Proceso de Planeación y Evaluación, remitió el siguiente informe:

“Le remito el informe suscrito por la Inga. Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i. del Subproceso de Evaluación, relacionado con el seguimiento al informe 1159-PLA-OI-2020 de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires. Lo anterior obedece a lo solicitado por el Consejo Superior 083 – 2020, de fecha 25 de agosto del 2020, en el artículo XXIV, donde fue conocido el informe citado, también lo acordado por Consejo Superior 089 – 2020, de fecha 15 de setiembre del 2020, en el artículo XXXIX, que remite el informe 1381-PLA-PP-2020 donde se reiteró lo indicado y lo acordado por Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 71-2021 celebrada el 19 de agosto del 2021, articulo XLVI, mediante oficio 787-PLA-EV-2021 referente al estudio realizado en la Oficina de Recepción de Documentos y Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago y su réplica en otras Oficinas de Comunicaciones Judiciales.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 504-PLA-EV-2022, del 07 de junio del 2022, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, Administración Regional del I Circuito Judicial de la Zona Sur, Dirección Ejecutiva, Dirección de Gestión Humana, Contraloría de Servicios de Pérez Zeledón, Dirección de Tecnología de la Información y Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación. Como respuesta se recibió, el 09 de junio del 2022, el oficio 2000-DE-2022 de la Dirección Ejecutiva. Las observaciones se consideraron en lo pertinente, en el informe que se presenta.”

-0-

A esos efectos se transcribe el informe de Implementación del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad en la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires (OCJ de BA)**:**

“(…).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección de Planificación** | | **Fecha:** | 05 de julio del 2022 |
| **Subproceso:** | Evaluación | **# Informe:** | \_\_\_-PLA-EV-2022 |
| **Temática:** | Implementación del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad en la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires (OCJ de BA) | | |
| **Para:** | * MBA. Wendy Ureña Beita, Administradora Regional del I Circuito Judicial de la Zona Sur | | |
| **Copia(s):** | * Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires (OCJ de BA). * Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur * Dirección Ejecutiva * Dirección de Gestión Humana, Subproceso de Análisis de Puestos * Contraloría de Servicios de Pérez Zeledón * Dirección de Tecnología de la Información * Subproceso de Estadística. * Archivo | | |
| **Oficios y Referencias:** | Con este informe se contestan los oficios de la Secretaría General de la Corte 8035-20, 8436-20 y 8648-20 la referencia interna de la Dirección de Planificación **1469-2020** / 1512-2016. | | |

**1.Antecedentes**

* 1. Mediante oficio 1582-DE-2017, del 17 de abril de 2017, de la Dirección Ejecutiva dirigido a la Administración Regional de Pérez Zeledón, con copia a la Dirección de Planificación, se solicita informar sobre el resultado del estudio técnico que respalda la creación de Oficinas de Comunicaciones Judiciales (OCJ); con el fin de proceder a cubrir la necesidad de arrendamiento para la OCJ de Buenos Aires.
  2. Oficio 980-DE-2019 de la Dirección Ejecutiva, mediante el cual externan la inconformidad con lo recomendado en el informe de la Dirección de Planificación 47-PLA-EV-2019 relacionado con la ubicación dentro de la estructura institucional de las plazas de técnica y técnico en comunicaciones judiciales de Puriscal, Atenas, Upala, Guatuso, Tarrazú, La Unión, Turrialba, Sarapiquí, Buenos Aires, Quepos, Coto Brus, Cañas, Bribrí, Siquirres y Cóbano y solicitan un nuevo estudio que involucre los criterios de las Administraciones Regionales correspondientes a cada zona.
  3. El Acta de Consejo Superior 005 - 2020 de fecha 21 de enero del 2020 en el artículo XV dentro del documento 340-2020 en lo que interesa se dice que *“5.5. Respecto a los indicadores de gestión en la Oficina de Recepción de Documentos y en la Oficina de Comunicaciones Judiciales, esta Dirección propició el proyecto para definir en conjunto con la Dirección de Planificación, los indicadores de gestión que corresponden en cada Circuito Judicial y con el formato estandarizado en todas las zonas regionales.  Actualmente, está en proceso la información recolectada de las Oficinas Receptoras de Documentos de todos los Circuitos Judiciales, una vez finalizado e implementados los indicadores en estas oficinas, se iniciará en una segunda etapa con los indicadores de gestión de las Oficinas Centralizadas de Comunicaciones; ambos proyectos se impulsan para estandarizar el procedimiento y establecer las métricas idóneas según la zona que atiende cada Administración Regional.”*
  4. Acta de Consejo Superior 083 – 2020, de fecha 25 de agosto del 2020, en el artículo XXIV, se tuvo por rendido el informe 1159-PLA-2020, relacionado con la ubicación dentro de la estructura institucional de las plazas de Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires.
  5. Acta del Consejo Superior 86-2020, celebrada el 03 de setiembre de 2020, artículo LX, respecto a la creación de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, se dispuso:

*“Analizada por este Consejo la presente gestión,* ***se acordó:*** *Modificar el acuerdo tomado en sesión N° 83-2020 celebrada el 25 de agosto del 2020, artículo XXIV, en cuanto a las fecha de rige del nuevo modelo de la estructura organizacional del Poder Judicial de las plazas de Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, será a partir del 16 de setiembre de 2020.*

*En lo demás se mantiene incólume el citado acuerdo.”.*

* 1. Acta de Consejo Superior 089 – 2020, de fecha 15 de setiembre del 2020, en el artículo XXXIX, que remite el informe 1381-PLA-PP-2020, donde se indica:

*“Se comunica que según el acuerdo del Consejo Superior tomado en la sesión 83-2020 del 25 de agosto, artículo XXIV, en su punto 6) c), se asigna el código presupuesto 1903 a la nueva Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires.*

*Con respecto a los traslados y la actualización de la relación de puestos, al ser competencia de la Dirección de Gestión Humana, se coordinó con la Licda. Alejandra García Sánchez, Coordinadora de la Unidad de Presupuesto y Estudios Especiales de esa Dirección, quien señaló que estos quedarán a la espera del resultado de la evaluación del plan piloto, para realizar el traslado permanente de las plazas, si así se recomienda finalmente.”.*

***Se acordó:*** *1.) Tomar nota del oficio N° 1381-PLA-PP-2020 del 3 de setiembre de 2020, suscrito por el servidor Erick Antonio Mora Leiva, Jefe de Proceso Planeación y Evaluación, donde comunica que la asignación de la plaza N° 1903, a la nueva Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, quedará a la espera del resultado de la evaluación del plan piloto, para realizar el traslado permanente. 2.) Deberá la Dirección de Planificación dar seguimiento e informar lo correspondiente a este Consejo.*

*Hacer este acuerdo de conocimiento de las Direcciones Ejecutiva y de Gestión Humana para lo de su cargo. Se declara acuerdo firme.”.*

[*https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/act-1-0003-4863-39*](https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/act-1-0003-4863-39)

* 1. Acuerdo de Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 71-2021 celebrada el 19 de agosto del 2021, mediante oficio 7523-2021, que literalmente dice:

“*c) Aprobar e Implementar la matriz de Indicadores de Gestión propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago, así como en todas las demás Oficinas de Comunicaciones Judiciales del país, con el fin de que cuenten con la herramienta necesaria para el seguimiento de la gestión y toma decisiones. Se resalta que los datos de los parámetros establecidos en la matriz y estructura de cada oficina debe ser ajustada por la Dirección Ejecutiva”.*

**2.Justificación**

El presente estudio se lleva a cabo en atención a los siguientes acuerdos tomados por el Consejo Superior:

1. Acta de Consejo Superior 083 – 2020, de fecha 25 de agosto del 2020, en el artículo XXIV, donde se tuvo por rendido el informe 1159-PLA-2020 y se acordó:

*“6.) La Dirección de Planificación deberá cumplir con las siguientes recomendaciones: a)* *Realizar una evaluación en la nueva Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, un año después de entrar en funcionamiento para analizar las cargas de trabajo, matriz de indicadores y aspectos generales del servicio que brindan. b) Brindar la capacitación al personal de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur y Buenos Aires, en cuanto al adecuado ingreso de información en la Matriz de Indicadores de Gestión.”.*

*“9.) La Dirección de Planificación realizará el seguimiento correspondiente e informará oportunamente a este Consejo lo pertinente. Se declara acuerdo firme.”,*

1. Acta de Consejo Superior 089 – 2020, de fecha 15 de setiembre del 2020, en el artículo XXXIX, que remite el informe 1381-PLA-PP-2020, se acordó:

*“1.) Tomar nota del oficio N° 1381-PLA-PP-2020 del 3 de setiembre de 2020, suscrito por el servidor Erick Antonio Mora Leiva, Jefe de Proceso Planeación y Evaluación, donde comunica que la asignación de la plaza N° 1903, a la nueva Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, quedará a la espera del resultado de la evaluación del plan piloto, para realizar el traslado permanente. 2.) Deberá la Dirección de Planificación dar seguimiento e informar lo correspondiente a este Consejo. “Hacer este acuerdo de conocimiento de las Direcciones Ejecutiva y de Gestión Humana para lo de su cargo. Se declara acuerdo firme.”.*

1. El Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 71-2021 celebrada el 19 de agosto del 2021, articulo XLVI, mediante oficio 787-PLA-EV-2021 referente al estudio realizado en la Oficina de Recepción de Documentos y Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago y la posterior evaluación realizada a ese plan piloto, por parte de la Dirección de Planificación, se identificó y concluyó que el modelo implementado resulta positivo, por lo que se recomendó ampliarlo al resto del país, considerando las características propias de cada región, tales como el distanciamiento de los poblados y las zonas indígenas.

Sustentados en esos acuerdos, se procede a realizar el presente informe, en aras de implementar mejoras a la oficina mediante la herramienta de los indicadores de gestión y la aplicación del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.

**3.Metodología de trabajo**

Se recolectaron y analizaron históricos de datos estadísticos remitidos por la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires (denominada de ahora en adelante como OCJ de BA u OCJ BA); informes y datos relevantes extraídos de los diferentes sistemas que utiliza la oficina en estudio; además se llevó cabo trabajo de campo y se realizaron entrevistas al coordinador de la oficina para la recolección de información primaria y secundaria, esto con el objetivo de poder comparar con la oficina modelo, la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago.

Adicionalmente se realizó una capacitación al personal tanto en tema de lo que es el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad, así como la documentación requerida, minutas, planes remediales y matriz de indicadores.

Por dicho motivo se les presentó la propuesta de matriz de indicadores la cual se ajustó a la cantidad de personas que mantiene y a los procesos que realizan, la cual se adjunta en el presente informe.

**4.Información Relevante**

**4.1.Estructura organizativa**

La oficina en estudio se encuentra conformada por un total de tres personas, con una estructura vertical, en el que se tiene en primer nivel una persona coordinadora de apoyo, en un segundo nivel se ubican los 2 puestos de técnico en comunicaciones judiciales. La información anterior se observa en la siguiente tabla.

***Tabla 1 Puestos asignados a la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires según la relación de puesto de Gestión Humana.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Clase** | **N° de puesto** | **Ubicación de plaza conforme a RP de Gestión Humana** | **Ubicación real de plaza actualmente** | **Ocupado por:** |
| Coordinador Oficina de Apoyo Jurisdiccional | 45081 | Juzgado Contravencional de Buenos Aires | Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires | Jose Leonardo Céspedes Vargas |
| Técnico en Comunicaciones Judiciales | 6645 | Juzgado Penal de Buenos Aires | Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires | Jose Ángel Rodríguez Peña |
| Técnico en Comunicaciones Judiciales | 96501 | Unidad Localización, Citación y Presentación de Buenos Aires | Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires | Giovanni Fallas Valverde |

**Fuente:** Información suministrada por Coordinador de OCJ BA y la Relación de Puestos

Tal como se aprecia en la tabla anterior, si bien es cierto la oficina se encuentra formalmente establecida con código presupuestario, se informó mediante oficio 1381-PLA-PP-2020 del 3 de setiembre de 2020, que está a la espera del resultado de la evaluación para que la Dirección de Gestión Humana actualice la relación de puestos, lo que se extrae textualmente a continuación:

*“Con respecto a los traslados y la actualización de la relación de puestos, al ser competencia de la Dirección de Gestión Humana, se coordinó con la Licda. Alejandra García Sánchez, Coordinadora de la Unidad de Presupuesto y Estudios Especiales de esa Dirección, quien señaló que éstos quedarán a la espera del resultado de la evaluación del plan piloto, para realizar el traslado permanente de las plazas, si así se recomienda finalmente.”.*

En cuanto a las gestiones propias de los puestos indicados, se indica que realizan las funciones indicadas en el perfil competencial. A continuación, se resume lo más relevante:

**El Coordinador de Oficina de Apoyo Jurisdiccional:** Responsable de coordinar todas las funciones y actividades de la oficina. Se encarga de la revisión y entregas iniciales diarias de trabajo realizadas por cada técnico en comunicaciones judiciales, equilibrio y redistribución de diligencias según la carga de trabajo ingresada en cada ruta, revisión de la devolución de trabajo de cada técnico en comunicaciones judiciales, ya sea por medio de Tablet o documentación física (que se cumplan con las tres visitas en el caso de las diligencias negativas), supervisión de la gestión del personal de la oficina, seguimiento del trabajo de las personas técnicas en comunicaciones por medio del GPS y Tablet, control de los plazos establecidos para cada diligencia, labores administrativas propias del cargo como control y estado de mantenimiento de los vehículos asignados a la oficina, así como materiales, equipos, entre otros. Rendir informes mensuales y solicitados al momento, apoyando la atención de comunicados judiciales por fax o correo electrónico y la atención de usuarios.

**Técnicos en Comunicaciones Judiciales:** Organización de ruta, revisión de diligencias a realizar (fecha y hora de resolución a notificar, que el documento se encuentre completo, entre otros), traslado a los diferentes puntos de la ruta establecida, diligencia de comisiones de notificación, citaciones, retenciones salariales y apremios corporales, ya sea por medio de Tablet o documento físico, alimentación de los documentos conforme al resultado obtenido, registro en libro de control de diligencias.

Además de las funciones señaladas para los perfiles indicados, se atienden las funciones indicadas en el informe 1159-PLA-OI-2020 (ver anexo 7) y las del perfil competencial de la Dirección de Gestión Humana (anexos 8 y 9).

**4.2.Descripción de la oficina**

* La Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires (OCJ BA) conforme a la relación de puestos de la Dirección de Gestión Humana actual, no refleja colaboradores asignados, sin embargo, conforme al abordaje realizado, se detecta 1 Coordinador de Oficina de Apoyo Jurisdiccional y 2 puestos de Técnico en Comunicaciones Judiciales, tal como se estableció en su conformación en el oficio 1159-PLA-OI-2020.
* Adicional a lo anterior se observa que no se cuenta con plazas de carácter Administrativo, por lo que esta tarea actualmente es atendida por medio de Coordinador de Oficina de Apoyo Jurisdiccional.
* Aproximadamente a partir de octubre del 2020 se implementó el diligenciamiento de las comisiones de notificación por medio de Tablet, es decir de forma electrónica. Por medio de esta herramienta la persona técnica en comunicaciones judiciales se dirige al domicilio señalado por la parte a notificar; entrega las copias de conformidad con lo establecido en la Ley (físicas) y la parte firma el recibido de la comisión de forma electrónica por medio de Tablet. Una vez que el técnico le dé el pase al acta de notificación diligenciada, es revisada por el Coordinador de la oficina. Seguidamente de forma automática el acta se incorpora propiamente en el expediente que corresponda si se trata de un despacho del propio circuito, o bien, ingresa al correo electrónico oficial al despacho a nivel nacional que emitió la orden de notificación.
* El uso de la Tablet para las diligencias se utiliza para el trámite de notificaciones personales tanto del propio Circuito Judicial como en las enviadas por despachos y oficinas de otros Circuitos Judiciales.
* En la OCJ de Buenos Aires no se realizan apremios, éstos son direccionados a la respectiva oficina de Fuerza Pública; tampoco se realiza el trámite de retenciones salariales.
* La Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires cuenta con 3 motocicletas, 1 de estas se tiene como comodín para situaciones de emergencias o asignaciones especiales. En ocasiones se requiere un vehículo por lo que se coordina con la Administración para poder realizar las debidas diligencias.
* La zona de Buenos Aires presenta una amplia distribución geográfica, algunas comunidades se encuentran separadas, además de la distancia por caminos en mal estado; comprende la atención de persona usuaria en estado de vulnerabilidad y una gran cantidad de población indígena.
* En cuanto a la competencia territorial de Buenos Aires, ésta tiene una extensión de 2384 Km2, la cual se divide en los siguientes sectores o límites:
  + San Vito, Sabanillas.
  + Palmar Norte con Belgel.
  + Pérez Zeledón, Concepción de Pilas y San Vicente de Granadillas.
  + Convento.
  + Talamanca.
* Las dos personas técnicas en comunicaciones judiciales de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires cuentan con sectores asignados específicos fijos para el diligenciamiento de las notificaciones y citaciones, ocasionalmente cuando las diligencias son cercanas a la oficina o in situ la figura del coordinador colabora con éstas.

A continuación, se muestra el detalle de la distribución de sectores, tiempos de traslado, distanciamiento y períodos en los que se ha mantenido cada técnico en la ruta asignada:

**Tabla 2 Detalle de asignación de sectores a cada persona técnica en comunicaciones judiciales, tiempos promedios en traslados y período en que se han mantenido asignados en esos sectores - octubre 2021**

| **Nombre** | **Sectores asignados  (referencia)** | **Tiempo aproximado en traslado** | | **Tiempo en esa ruta** | **Medio de transporte** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Al punto más lejano** | **Al punto más cercano** |
| Giovanni Fallas Valverde | Sector 1, (Casas), sector 2 (Ceibo, Santa Marta, Convento, Longo Mai, Llano Bonito, Salitre, Ujarrás, Volcán) | 120 min (Olam de BA) | 5 min | 2 años | Motocicleta (según ruta se solicita vehículo) |
| Jose Ángel Rodríguez Peña | Sector 1, (Instituciones), Sector 3 (Potrero Grande, Cabagra, Bioley, Boruca, Chánguena, La Ceniza, Guácimo de Cajón) | 210 min (Coquito de Chánguena) | 5 min | 2 años | Motocicleta (según ruta se solicita vehículo) |

**Fuente:** Subproceso de Evaluación de acuerdo con entrevistas a coordinador de OCJ BA.

* Tal como se aprecia de la tabla anterior, la ruta trabajada por el técnico en comunicaciones judiciales, Jose Ángel, presenta la mayor duración en traslado, esto considerando el punto más lejano, el cual es aproximadamente del doble del máximo de la otra ruta con aproximadamente 210 minutos de traslado (sector 1 vs sector 2). Cabe resaltar que con el objetivo de equilibrar las cargas se distribuyen los lugares céntricos de Buenos Aires.
* Ocasionalmente y con solicitud previa y justificada se realizan giras nocturnas o en fines de semana con el objetivo de garantizar la efectividad de las diligencias.

**4.3.Conformación Equipo de Mejora**

Como parte del Modelo de Sostenibilidad se establece la conformación de un equipo de mejora, por lo que, se determinó que lo conveniente en este momento, por la limitación en la cantidad de personal, estos se detallan a continuación:

**Tabla 3 Propuesta de Integración Equipo de Mejora de Procesos**

|  |  |
| --- | --- |
| Giovanni Fallas Valverde | Técnico en Comunicaciones Judiciales |
| Jose Ángel Rodríguez Peña | Técnico en Comunicaciones Judiciales |
| Jose Leonardo Céspedes Vargas | Coordinador Oficina de Apoyo Jurisdiccional |

**Fuente: Subproceso de Evaluación.**

Al ser un despacho con poco personal, se facilita el involucramiento constante de todos los colaboradores en el proceso de mejora continua. Como buena práctica se recomienda integrar al Contralor Regional de Pérez Zeledón, la Coordinadora Jurisdiccional de la Administración Regional del I Circuito Judicial de la Zona Sur y al profesional destacado de la Dirección de Planificación.

**4.4.Análisis estadístico**

* Por medio de un análisis de las estadísticas de entrada de diligencias en esta oficina durante el periodo posterior a su formalización se obtienen los siguientes datos:

**Tabla 4 Análisis estadístico de entrada de diligencias Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, setiembre 2020 a agosto 2021.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Detalle** | **sep-20** | **oct-20** | **nov-20** | **dic-20** | **ene-21** | **feb-21** | **mar-21** | **abr-21** | **may-21** | **jun-21** | **jul-21** | **ago-21** | **Total** | **Promedio Mensual** |
| Fax | 302 | 516 | 356 | 179 | 228 | 202 | 347 | 203 | 188 | 170 | 165 | 180 | 3036 | 253 |
| Personal | 32 | 79 | 94 | 0 | 36 | 0 | 21 | 48 | 75 | 56 | 95 | 118 | 654 | 55 |
| Estrados |  | 33 | 19 | 17 | 23 | 10 | 8 | 21 | 25 | 20 | 27 | 27 | 230 | 21 |
| Lugar señalado | 16 | 31 | 22 | 0 |  | 6 | 0 |  |  |  |  |  | 75 | 13 |
| Correo electrónico | 629 | 1111 | 1014 | 467 | 0 | 900 | 1073 | 688 | 648 | 735 | 895 | 977 | 9137 | 761 |
| **Subtotal Notificaciones** | **979** | **1770** | **1505** | **663** | **287** | **1118** | **1449** | **960** | **936** | **981** | **1182** | **1302** | **13132** | **1094** |
| **Comisiones Recibidas** | **203** | **244** | **299** | **164** | **219** | **331** | **215** | **451** | **290** | **196** | **224** | **165** | **3001** | **250** |
| **Citaciones** | **428** | **366** | **323** | **193** | **349** | **273** | **300** | **259** | **272** | **222** | **307** | **367** | **3659** | **305** |
| Apremios corporales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Retenciones salariales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total, general (Diligencias) | 1610 | 2380 | 2127 | 1020 | 855 | 1722 | 1964 | 1670 | 1498 | 1399 | 1713 | 1834 | 19792 | 1649 |

**Fuente:** Información suministrada por OCJ BA

* El 46.17% del total de diligencias (notificaciones, Citaciones y comisiones) que ingresan a la OCJ de BA corresponde a las notificaciones realizadas por medio de correo electrónico, el 15.34% corresponde a notificaciones realizadas por fax, el 18.5% a las citaciones, el 15.1% a comisiones de notificación recibidas, y el restante 4.85% de las diligencias se encuentra distribuido entre las notificaciones realizadas por medio de personal, estrados, lugar señalado.
* En el informe 1159-PLA-OI-2020 se tenía como referencia para los períodos 2018 (17357) y 2019 (20562) un promedio de 18960 diligencias totales incluyendo medios electrónicos y fax, situación que se mantiene similar con las 19792 diligencias ingresadas en el período de un año mostrado (sept-20 a ago-21), donde se da un aumento de 833 casos para un 4.4% respecto al promedio de ambos períodos (18960).
* Al realizar una comparación con los datos presentados en el informe 1159-PLA-OI-2020, el volumen respecto a la carga de trabajo se mantiene estable, y similar a los datos que se analizaron para la creación de la OCJ de BA, tal como se muestra con mayor detalle a continuación.

**Tabla 5 Comparativo carga de trabajo por período**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Año** | **Notificaciones** | **Comisiones** | **Citaciones** | **Total** | **Cant. TCJ** | **Prom. x mes x TCJ** |
| 2018 | 909 | 2364 | 3691 | 6964 | 3 | 202 |
| 2019 | 1266 | 3284 | 4222 | 8772 | 3 | 254 |
| 2020 | 1219 | 2939 | 2700 | 6858 | 2 | 298 |
| 2021 (a noviembre-21) | 1377 | 2818 | 3347 | 7542 | 2 | 342 |
| sept-20 a ago-21\*\* | 959 | 3001 | 3659 | 7619 | 2 | 331 |

**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos suministrados por OCJ BA.

\*\*Se muestra una fila para el periodo de un año desde el inicio de la OCJ de BA, septiembre-2020, en los datos mostrados se excluyen las notificaciones mediante correo electrónico y fax y se considera 11.5 meses para todos los períodos completos. Si bien es cierto el dato es muy similar entre los diferentes períodos, al considerar que, para la entrada en vigor de la nueva oficina, el dato se eleva considerablemente respecto a la relación entrada por cantidad de personal técnico en comunicaciones judiciales, esto debido a que la cantidad de técnicos en comunicaciones judiciales varió de 3 a 2. Utilizando el dato del “Prom. X mes x técnico en comunicaciones judiciales”, considerando 21 días hábiles, se obtiene para el 2018, 2019 y Sept-20 a ago-21 en promedio por día laboral 9.6, 12.10 y 15.7 diligencias por día, parámetro que está muy cercano al valor ideal de 20 diarios (meta definida en rediseño de OCJ Cartago, informe 787-PLA-EV-2021).

* Las notificaciones por medio de correo electrónico y fax se diligencian de forma totalmente automatizada, por lo que no genera una labor sustancial en la OCJ de BA. Parte del proceso es que el propio sistema genera los listados de las notificaciones diligenciadas y la oficina les da el “pase” de esa información a los despachos por medio del sistema, el cual es un procedimiento breve. Dicha actividad la realiza la figura de la coordinación del despacho.

**Tabla 6 Diligencias por Medio Electrónico y Fax**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Año** | **Correo electrónico** | **Notificaciones por servidor de fax** | **TOTAL** |
| 2018 | 6694 | 3699 | 10393 |
| 2019 | 7909 | 3881 | 11790 |
| 2020 | 8530 | 3667 | 12197 |
| 2021 (a nov-21) | 9889 | 2288 | 12177 |

**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos suministrados por OCJ BA.

* Respecto a los datos estadísticos, es importante acotar que el despacho no había remitido información estadística a la Dirección de Planificación, por lo que se coordinó para que realice esta actividad de manera trimestral, además para que remitieran los informes correspondientes al I, II y III trimestre del 2021. De igual manera para que el Subproceso de Estadística tramite e incluya un nuevo registro en los cuadros estadísticos, esto fue tramitado con el consecutivo 2665-TR-2021 de la Dirección de Planificación.
* Conforme a las estadísticas obtenidas, se realiza el cálculo del nivel de cargas de trabajo que posee el personal técnico en comunicaciones judiciales de la OCJ de BA:

**Tabla 7 Análisis de cargas de trabajo de las personas comunicadoras judiciales Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires**

**(Setiembre 2020 a agosto 2021)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Medio** | **Prom. entrada mensual** | **Prom. entrada diaria** | **Cant. de notificadores** | **Carga de trab. diaria por notificador** | **Carga de trab. diaria por notificador en Cartago, Despacho Modelo** |
|  |
| Personal (notificación) | 55 | 2,6 | 2 | **1,31** | **0,04** |  |
| Lugar señalado (notificación) | 13 | 0,6 | 2 | **0,31** | **1,10** |  |
| Comisiones recibidas | 251 | 12,0 | 2 | **5,98** | **9,90** |  |
| Citaciones | 305 | 14,5 | 2 | **7,26** | **8,30** |  |
| Apremios corporales | 0 | 0,0 | 2 | **0,00** | **0,50** |  |
| Retenciones salariales | 0 | 0,0 | 2 | **0,00** | **0,30** |  |
| **Total** | **624** | **29,7** | **2** | **14,86** | **20,10** |  |
| **Casillero** | 0 | 0,0 | 2 | **0** | **6** |  |
| **Estrados** | 21 | 1,0 | 2 | **0,5** | **1,8** |  |

***Fuente: Subproceso de Evaluación*** a partir de datos suministrados por OCJ BA.

* En el análisis de cargas de trabajo se consideran las diligencias que le generan carga laboral a las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales, entre ellas las de mayor peso como las citaciones y las comisiones. Adicional a esto, se debe tomar en consideración que, dentro de la naturaleza de sus funciones, una diligencia (notificación o citación) podría representar hasta tres visitas para la ubicación de la persona a notificar o citar en caso de que no se localice en el primer o segundo intento. En el caso de las **citaciones** se puede obtener el dato de la cantidad de visitas desde el sistema; no obstante para el caso de las **notificaciones y comisiones**, no se tiene esta información formalmente ya que el sistema no lo suministra, por lo que se implementará el control de esta información en la matriz de indicadores de gestión de la oficina, con el fin de conocer de forma histórica y real la carga de trabajo adicional que genera la cantidad de visitas que se deben realizar por cada diligencia de notificación. Si bien es cierto existirá un valor numérico que nos permita tener una idea de la implicación, se debe considerar los elementos adicionales propios de la zona como la distribución geográfica, y el lugar donde deba realizarse las diligencias.
* Para el análisis, se incluyen las 2 plazas de personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales con las que cuenta la OCJ de BA, con el fin de conocer la carga real que debe mantener cada uno de estos puestos, de manera complementaria se presenta el mismo ejercicio realizado en la OCJ de Cartago, la cual es el modelo aprobado por Consejo Superior.
* Se destaca que, al considerar las 2 plazas de personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales y las cargas de trabajo de la OCJ de Buenos Aires, cada puesto tiene una carga laboral en promedio de 15 diligencias diarias, esto sin considerar las diligencias por medio de estrados, las cual se muestran por aparte en la tabla porque su tratamiento es de menor complejidad y los comunicadores no se deben trasladar a diferentes sectores para ubicar a las personas a notificar.
* Según criterio experto del Coordinador de la Oficina de Apoyo Jurisdiccional Jose Leonardo Céspedes Vargas, ambos técnicos realizan en promedio de 15-20 diligencias diarias, por lo que los valores indicados están en apego a la carga de trabajo mostrada y la cuota del despacho modelo.
* Al realizar un ejercicio comparativo con el despacho modelo OCJ de Cartago, se aprecia una variación importante en la conformación de la carga laboral, no obstante, se debe rescatar que las comisiones y citaciones son las de mayor representación en ambos casos. Además de eso el ingreso promedio diario por plaza de técnico en comunicaciones tiene una variación nominal de 5.24 asuntos por día, lo que equivale a un 26% menos carga de trabajo diaria, esto al menos al valorar la frecuencia de las diligencias.

**4.5.Distribución de funciones sustanciales por puesto**

* Las funciones realizadas por las personas que ocupan los puestos de Coordinador y los Técnicos en Comunicaciones Judiciales de la OCJ de BA, se encuentran en apego a lo indicado en el informe de creación de dicha dependencia el 1159-PLA-OI-2020 y al perfil competencial de la Dirección de Gestión Humana.
* Con el objetivo de cumplir con el llenado de la matriz de indicadores, se deberá llevar el control diario del trabajo realizado por cada técnico en comunicaciones judiciales, los cuales presentarán el resultado de su trabajo por medio del control diario (hoja de trabajo diaria estandarizada, ver anexo 1); dicha información debe ser consolidada por el coordinador en un solo archivo para alimentar la matriz de indicadores cada mes.

**4.6.Cuotas de trabajo**

* Las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de BA mantendrán la cuota de trabajo actual, de 15 a 20 diligencias diarias como mínimo. La cuota de 20 es la aprobada para el despacho modelo OCJ Cartago en el informe 787-PLA-EV-2021. Si bien es cierto fruto del análisis de la información remitida y al considerar otras variables como distribución territorial, vías de comunicación, población de la zona es necesario definir un rango el cual se establece de 15 a 20 diligencias diarias.

**4.7.Propuesta de Matriz de Indicadores de Gestión**

* Con la creación de la OCJ de BA se recomendó la implementación de Indicadores de Gestión. Dicha implementación se inició en el mes de mayo-2022 esto fue comunicado mediante el consecutivo 1039-PLA-EV-TR-2022.
* Se destaca que, los datos estadísticos y toda la información que se registra en los sistemas las Oficinas de Comunicaciones Judiciales del país, no se encuentran ligadas a una plataforma de control como lo es SIGMA, sino que actualmente cada oficina remite los informes que se extraen de los sistemas al Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación para su análisis y creación de anuarios estadísticos, lo que imposibilita generar en algún momento indicadores automatizados como se realiza actualmente con el área Jurisdiccional, ya que conforme a lo indicado por el Subproceso de Estadística en una reunión sostenida con las personas encargadas y correos remitidos**,** se requiere la integración y homologación del **SUC y el NC[[1]](#footnote-1)**, e incluir las variables en el Universo de SIGMA. Tal como se mencionó, esta labor no se realizaba en este despacho, por lo que se realizó la gestión para el envío periódico y que se remitieran los resultados del I, II y III trimestre del 2021, esto mediante el documento 2665-TR-EV-2021 (ver anexo 6).
* Con base en el aprendizaje adquirido a través del tiempo en el despacho modelo, resulta necesario proponer una matriz de Indicadores de Gestión para esta oficina, que contemple datos más específicos de la gestión, rendimiento de puestos de notificadores (as), con el fin de lograr un análisis integral de la gestión para la correcta toma de decisiones. Así mismo, como un factor fundamental de las labores que se llevan a cabo en las Oficinas de Comunicaciones Judiciales del país, se adiciona en la matriz de Indicadores Gestión, un apartado donde el responsable de la oficina debe indicar la cantidad de días en que un puesto de notificador o notificadora no cuenta con vehículo para realizar las diligencias propias de su cargo, ya sea por reparación, mantenimiento, daño, vehículo asignado a otro puesto o tarea, entre otros; con el fin de que este aspecto se considere en el rendimiento de estos puestos, y además se cuente con un histórico de este factor que permita realizar diferentes análisis y tomar decisiones.
* En la matriz de Indicadores de Gestión propuesta se incluyen indicadores para las tres categorías estandarizadas en despachos y oficinas judiciales a nivel nacional: Indicadores estadísticos, de plazos y operacionales. La matriz se puede visualizar en el anexo 2***.***

**4.8.Seguimiento a los acuerdos y recomendaciones del Consejo Superior en Sesión 83-2020, artículo XXIV (informe 1159-PLA-OI-2020)**

A continuación, se resume la labor de seguimiento a las recomendaciones más relevantes del informe 1159-PLA-OI-2020, aprobado por Consejo Superior en sesión 083-2020, de fecha 25 de agosto del 2020, en el ARTÍCULO XXIV.

**Tabla 8 Seguimiento a las recomendaciones planteadas en el informe 1159-PLA-OI-2020**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° \*** | **Recomendación** | **Responsable** | **Resultado** |
| **5.1** | Relacionada con la aprobación de la creación de la oficina, la estructura propuesta y el funcionamiento de ésta. 1 coordinador o Coordinadora de Apoyo Jurisdiccional, 2 Técnicas o Técnicos en Comunicaciones Judiciales | Consejo Superior | Cumplida; se verifica que la estructura recomendada es la que está en funcionamiento, desde setiembre 2020, únicamente está pendiente formalizar traslados de plazas en la relación de puestos, lo que se debe realizar por la Dirección de Gestión Humana posterior a este informe.  <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/act-1-0003-4838-24> |
| **5.2** | Se recomienda aprobar la siguiente distribución, considerando que para conformar esta nueva OCJ en Buenos Aires, se dispone de tres plazas de técnica o técnico en comunicaciones judiciales, lo que permitiría alcanzar la estructura que se detalla:  Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales del Juzgado Contravencional de Buenos Aires (45081), Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales de la Unidad de Localización, Citación y Presentación de Buenos Aires (96501) y Técnica o Técnico en Comunicaciones Judiciales de Penal de Buenos Aires (6645) | Consejo Superior | Cumplida; se verifica la estructura, tal como se estableció en el cuerpo del informe, únicamente se encuentra pendiente que la Dirección de Gestión Humana realice el traslado de las plazas, dicha Dirección indicó estaba sujeto al resultado del presente informe.  <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/act-1-0003-4838-24> |
| **5.3** | Se requiere el siguiente mobiliario y equipo para la OCJ de Buenos Aires (la mayoría es equipo que se tiene en stock en el Departamento de Proveeduría y lo que se debe adquirir la Administración ya lo tiene previsto para cuando se aprobara este informe incluirlo en el presupuesto). | Consejo Superior | Cumplida; según visita realizada a la oficina y entrevista con el coordinador Don José Leonardo Céspedes Vargas, los requerimientos fueron atendidos de buena manera, adicionalmente como eran plazas existentes que fueron trasladadas el mobiliario y equipo ya se venía utilizando al ser plazas existentes. |
| **5.4** | Deberá ejercer el control y supervisión en la OCJ de Buenos Aires, en igual condición con respecto a la OCJ de Pérez Zeledón. Por lo tanto, la nueva oficina igualmente queda bajo su responsabilidad directa. | Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur | Cumplida; se verificó que se realizan reuniones mensuales, además de una supervisión directa por parte de la administración, ejercida por la coordinadora jurisdiccional Mba. Johanna Gamboa Guzmán, y con la administración de manera trimestral. |
| **5.4** | También, con el apoyo de las OCJ de Pérez Zeledón, en el caso de ser necesario, deben implementar un proceso de capacitación y concientización respecto del servicio que se debe brindar. Además, de la definición de rutas o sectores de trabajo. Respetando los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y los acuerdos tomados por la Corte Suprema de Justicia y el Consejo Superior sobre la emergencia sanitaria provocada por la enfermedad del COVID-19 en cuanto al aforo máximo y distanciamiento social, entre otros. Promover el uso de las herramientas tecnológicas establecidas por la institución para realizar las capacitaciones mencionadas. | Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur | Cumplida; según indicó Don José Leonardo Céspedes Vargas Coordinador de la Oficina de Apoyo Jurisdiccional (Coordinador de la OCJ BA), se brindó capacitación al nuevo despacho, para esto se realizó una visita a la OCJ de PZ durante 1 día, no se poseen registros de minuta o algún registro como evidencia, por lo que se consulta a la Mba. Johanna Gamboa Guzmán coordinadora jurisdiccional la cual respalda lo indicado.  En cuanto a las rutas se definieron dos rutas, y sus respectivos sectores tal como se indicó en el cuerpo del informe, “Tabla 2 Detalle de asignación de sectores a cada persona técnica en comunicaciones judiciales, tiempos promedios en traslados y período en que se han mantenido asignados en esos sectores - octubre 2021”. |
| **5.4** | Deberá hacer las adquisiciones necesarias, coordinar con la o el Profesional en Informática de la zona para que les instalen los sistemas informáticos institucionales necesarios y desarrollar las tareas pertinentes para que puedan iniciar estas nuevas oficinas, e informar el momento en que podrán iniciar funciones. Adicionalmente, deberán supervisar el trabajo realizado por la nueva oficina. | Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur | Cumplida; se cumplió con la recomendación, la oficina empezó labores el 16 de setiembre de 2020, posterior a esto a mediados de setiembre se instalaron y pusieron en funcionamiento los sistemas. |
| **5.4** | Además, la Administración Regional del I Circuito Judicial de la Zona Sur deberá Coordinar con la Dirección de Gestión Humana con el fin de que los compañeros de Ambiente Laboral establezcan un proceso de sensibilización para facilitar la adaptación al cambio por parte de las personas involucradas. | Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur | Cumplida, según acotaciones de Don José Leonardo Céspedes Vargas (Coordinador de la OCJ BA), fueron visitados por Ambiente Laboral, dicha dependencia remitió el informe PJ-DGH-ALAB-13-2021 del 5 de febrero de 2021. |
| **5.4** | Establecer canales de comunicación con la persona designada como Coordinador o Coordinadora de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, a efecto de llevar un control mensual de las actividades realizadas, con el fin de que sirva de insumo para evaluar en un año las cargas de trabajo y la labor realizada por esa Oficina, no limitando esto las estadísticas que la Administración solicite. | Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur | Cumplida, se establecieron informes generados por el sistema como medios de control, y canales de comunicación entre los diferentes involucrados. Se puede mejorar con la implementación de controles a los dos técnicos judiciales y la matriz de indicadores. |
| **5.4** | Establecer un sistema de control, supervisión y evaluación del desempeño de la nueva OCJ de Buenos Aires, a partir de los indicadores de gestión que corresponden a las OCJ son de conocimiento de las Administraciones Regionales. Lo anterior, aunado a los valores que se brinden respecto de las giras e informes de seguimiento, que se puedan establecer, a fin de disponer de un sistema de consulta y coordinación frecuente con el Coordinador de Oficina. La matriz de indicadores se adjunta en el apartado de anexos del presente documento. | Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur | Cumplida, previo a la implementación de la matriz de indicadores se tenían mecanismos alternativos para garantizar el control y la evaluación del desempeño, informes mensuales, informes para Dirección Ejecutiva, entre otros. Adjuntos en el anterior punto (Informe de notificaciones, citas y el General de citas). Se brindó capacitación en el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad, indicadores de gestión, minutas, planes remediales. Se da una propuesta de matriz de indicadores de gestión y su respectivo control para cada técnico. |
| **5.5** | Velar porque cada Técnica o Técnico en comunicaciones lleve una plantilla mensualmente con las labores realizadas según lo disponga la Administración Regional. | Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires | Cumplida, al momento del abordaje los 2 técnicos en comunicaciones judiciales tienen un control o plantilla (diferente, no estándar), por lo que como punto de mejora desde mayo-2022 la Dirección de Planificación remitió un formato estándar de informe comunicado mediante el consecutivo 1039-PLA-EV-TR-2022 el cual servirá de insumo para control y llenado de la matriz, este control se llena diariamente, se reportan resultados semanalmente y mensual, también se tienen otros reportes que genera de manera automática el sistema, y los informes remitidos de manera mensual a la Dirección Ejecutiva. Previamente se detectó que algunos de los técnicos manejaban un control detallado de las gestiones, sin embargo, no era utilizado por el otro técnico en comunicaciones, se adjunta como evidencia. |
| **5.5** | Coordinar una reunión con la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, con el fin de poder replicar buenas prácticas que esa Administración haya podido ejercer en el control y supervisión de las labores de la Oficina de Comunicaciones Judiciales en Pérez Zeledón, aprovechando la experiencia de la creación de esa Oficina y que tendrá la particularidad de la separación geográfica con la Administración Regional que les corresponde. | Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires | Cumplida, según indicaciones del coordinador de la OCJ BA, en el año 2020, la administración brindó capacitación con la coordinadora de la OCJ de Pérez Zeledón para efectos de revisar buenas prácticas y manejo y coordinación de dicha oficina; sin embargo, no se tiene evidencia material como minutas u otras, por lo que se consultó a la Mba. Johanna Gamboa (Coordinadora Jurisdiccional) quien verifica se destinó un día para dicha labor de manera presencial en la OCJ de Pérez Zeledón. |
| **5.5** | La nueva Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires deberá mostrar un comportamiento similar al que predomina en el resto de las zonas del país donde existe Oficina de Comunicaciones Judiciales, aspecto que deberá estar vigilante el Coordinador de la oficina. | Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires | Cumplida, según datos estadísticos mostrados, y resultados de las gestiones del despacho, - se visualiza que se cumplió con dicha recomendación. El parámetro se encuentra en 15 diligencias diarias, siendo 20 la cantidad estándar en la oficina modelo, dicho parámetro es similar al definido en su creación, también se debe considerar temas de distribución geográfica, estado de las vías de comunicación y población que se atienen en la zona la cual es indígena en su mayoría. |
| **5.5** | Deberán mensualmente completar la matriz de indicadores de gestión establecida y llevar un control sobre el tipo de medio para notificar por cantón y distrito, con el fin de conocer el detalle de la cantidad de comunicaciones que realizan, para que en el momento en que se requiera hacer una evaluación de la carga de trabajo se pueda obtener la información estadística más detallada. | Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires | Cumplida, a partir de mayo-22 se inició con la implementación de la matriz de indicadores y control preestablecido con el nivel de detalle solicitado, o estándar, comunicado con el consecutivo 1039-PLA-EV-TR-2022, por lo de previo al conocimiento y aprobación del presente informe, se están utilizando Controles diarios de diligencias de los Técnicos en Comunicaciones Judiciales (ver anexo 1) y la propuesta de matriz de indicadores (ver anexo 2). |
| **5.6** | La Competencia Territorial de la OCJ de Buenos Aires, será de acuerdo con lo indicado en la Circular 111-2011, sobre las citaciones y notificaciones, que literalmente indica:  “El Consejo Superior en sesión N.º 73-11, del 25 de agosto de este año, artículo III, dispuso modificar el acuerdo tomado en la sesión N.º 94-10 del 21 de octubre del año pasado, artículo V, en el sentido que el personal de las Oficinas de Comunicaciones Judiciales, deberán realizar citaciones y notificaciones de los despachos dentro de la competencia territorial que corresponde al Circuito o el despacho donde están ubicadas. (El resaltado no es del original).  Por su parte, los despachos judiciales, en caso de no contar con Oficinas de Comunicaciones Judiciales, notificarán y citarán según su competencia territorial, y requerirán la colaboración de la Policía Administrativa cuando proceda.  Y en materia de Violencia Doméstica y Pensiones Alimentarias, los despachos, las Oficinas de Comunicaciones Judiciales y la Policía Administrativa, deberán ejecutar las notificaciones y citaciones en toda la jurisdicción de la oficina judicial de que se trate.”. | Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires | Cumplida, se aplica la competencia territorial establecida para los despachos que atienden de manera directa tal como indicia el acuerdo del CS 73-11 articulo III, la cual contempla el 100% de la que poseen los despachos de la zona, y está dividida en dos rutas asignadas para cada técnico en comunicaciones judiciales. |
| **5.7** | En caso de aprobarse la creación de la OCJ de Buenos Aires, la Dirección de Planificación deberá realizar una evaluación en esta oficia, un año después de entrar en funcionamiento para analizar las cargas de trabajo, matriz de indicadores y aspectos generales del servicio que brindan | Dirección de Planificación | Cumplida, con el presente informe se da una evaluación inicial, de manera complementaria se está iniciando con la recolección de datos para la presentación de indicadores de manera mensual, lo cual será sujeto de seguimiento por parte del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.  En cuanto a las cargas de trabajo se verifica que la cantidad de diligencias realizadas se mantiene en un promedio similar al indicado al informe de creación de esta dependencia, dicha carga de trabajo está en apego a los parámetros definidos en la OCJ de Cartago, la cual es modelo a nivel nacional. |
| **5.7** | Deberá brindar la capacitación al personal de la OCJ del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur y Buenos Aires, en cuanto al adecuado ingreso de información en la Matriz de Indicadores de Gestión. | Dirección de Planificación | Cumplida, tal como se muestra en el anexo 3, minuta de la capacitación a la OCJ de Buenos Aires, se da por cumplida esta recomendación. La OCJ de PZ se tiene fecha de atención según cronograma para el periodo 2022. |
| **5.7** | En caso de acogerse la creación de la nueva OCJ de Buenos Aires, se recomienda que el Subproceso de Formulación de Presupuesto y Portafolio de Proyectos Institucional, asigne el respectivo código de oficina, así como que se realicen los ajustes necesarios a nivel presupuestario, para la actualización de las plazas en la relación de puestos de la Dirección de Gestión Humana. | Dirección de Planificación, Subproceso de Formulación de Presupuesto y Portafolio de Proyectos Institucional | Cumplida, comunicado y atendido el 03 de septiembre de 2020, mediante informe 1381-PLA-PP-2020. |
| **5.8** | Relacionada con recalificaciones, de lo relevante se extrae:  “De lo expuesto por la Jefa del Subproceso de Análisis de Puestos, se logra identificar la existencia de diversos acuerdos emitidos por los órganos superiores que delimitan el accionar de la oficina para abordar los estudios de recalificaciones y reasignaciones de puestos, por ende, se hace necesaria la intervención de esta Dirección para analizar la viabilidad de formalizar la estructura de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires y ajustar los puestos a las funciones que más se ajusten a la estructura analizada.  En cuanto a lo externado por la Licda. Mora Zamora y debido a la adecuada estructura de la oficina que se está recomendando se solicita analizar los puestos de Técnicos en Comunicaciones Judiciales que conformarán la nueva OCJ de Buenos Aires y valorar reasignar uno de esos puestos en las funciones de Coordinador.  Una vez transcurrido el periodo como plan piloto y si el seguimiento de la Dirección de Planificación recomienda establecer la estructura de la OCJ de Buenos Aires de modo permanente, realizar el estudio de recalificación de puesto de la plaza que asumirá la función de Coordinadora o Coordinador de Oficina, la cual deberá encargarse de la rendición de cuentas, el control, supervisión y distribución de la carga de trabajo, apoyando la atención de comunicados judiciales por fax o correo electrónico y en comunicación constante y directa con la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur.”. | A la Dirección de Gestión Humana, Subproceso de Análisis de Puestos | Cumplida, a nivel de la relación de puestos la plaza indicada se encuentra con la categoría de puestos propuesta en el informe de creación de la OCJ de Buenos Aires.  Se encuentra pendiente la actualización de la relación de puestos con el traslado de las plazas adscritas a otras dependencias, lo cual se recomienda realizar a partir de la aprobación de este informe. |

Fuente: Elaboración Propia

Del cuadro anterior se logra extraer que de las 18 recomendaciones emitidas se tiene un cumplimiento del 100% de las mismas, si bien es cierto se inicia con la aplicación de algunas en el mes de mayo 2022, lo relacionado con la matriz de indicadores será parte del seguimiento del Subproceso de Evaluación desde el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.

Por otro lado y en cumplimiento del acuerdo que cita del Consejo Superior 083 – 2020, de fecha 25 de agosto del 2020, en el artículo XXIV, *“Realizar una evaluación en la nueva Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, un año después de entrar en funcionamiento para analizar las cargas de trabajo, matriz de indicadores y aspectos generales del servicio que brindan.”,* se tiene que según revisión, la carga de trabajo se encuentra en valores cercanos al definido como modelo, los cuales toman aún más sentido considerando la distribución geográfica y el tipo de población que se atiende en la zona, en su mayoría población indígena y en estado de vulnerabilidad.

**4.9.Relación del Informe con el Plan Estratégico del Poder Judicial 2019-2024**

Las recomendaciones expuestas en el presente informe están en concordancia con los temas 1 y 5 del Plan Estratégico Institucional, para el período 2019-2024, que indica:

**- Tema Estratégico 1: Resolución oportuna de conflictos.**

Objetivo Estratégico 1:

Resolver conflictos de forma imparcial, célere y eficaz, para contribuir con la democracia y la paz social.

**- Tema Estratégico 3: Optimización e innovación de los servicios judiciales.**

Objetivo Estratégico 3:

Optimizar los recursos institucionales e impulsar la innovación de los procesos judiciales, para agilizar los servicios de justicia.

**- Tema Estratégico 5: Planificación institucional.**

Objetivo Estratégico 5:

Dirigir la gestión judicial en función de las prioridades institucionales con el fin de maximizar el uso de los recursos.

El informe contiene las recomendaciones orientadas a la realización de buenas prácticas realizadas por otras oficinas del país y la aplicación de lenguaje inclusivo.

**5.Elementos Conclusivos**

Con respecto al análisis realizado en la Comunicaciones Judiciales de Buenos Airesse emiten las siguientes conclusiones:

**Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires**

* 1. La Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires (OCJ de BA) código presupuestario 1903, conforme a la relación de puestos de la Dirección de Gestión Humana actual, no refleja personas colaboradoras asignadas.
  2. Conforme al abordaje realizado, se detecta que de forma ordinaria en la OCJ de BA actualmente laboran dos personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales y una persona Coordinadora de Oficina de Apoyo Jurisdiccional.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Clase** | **N° de puesto** | **Ubicación de plaza conforme a RP de Gestión Humana** | **Ubicación real de plaza actualmente** | **Ocupado por:** |
| Coordinador Oficina de Apoyo Jurisdiccional | 45081 | Juzgado Contravencional de Buenos Aires | Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires | Jose Leonardo Céspedes Vargas |
| Técnico en Comunicaciones Judiciales | 6645 | Juzgado Penal de Buenos Aires | Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires | Jose Ángel Rodríguez Peña |
| Técnico en Comunicaciones Judiciales | 96501 | Unidad Localización, Citación y Presentación de Buenos Aires | Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires | Giovanni Fallas Valverde |

* 1. La oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, no cuenta con un puesto de persona Técnica Administrativa ni alguna plaza de Auxiliar Administrativo en comparación con la oficina de Cartago.
  2. Las funciones sustanciales de los Técnicos en Comunicaciones Judiciales son, organización de ruta, revisión de diligencias a realizar, traslado a los diferentes puntos de la ruta establecida, diligencia de comisiones de notificación, citaciones, retenciones salariales, por medio de tableta en su mayoría o documento físico, alimentación de los documentos conforme al resultado obtenido, registro en libro de control de diligencias.
  3. En la OCJ de BA no se realizan trámites de apremios, éstos son direccionados a la respectiva oficina de Fuerza Pública; tampoco se realiza el trámite de Retenciones salariales.
  4. El uso de la tableta para las diligencias es únicamente para el trámite de notificaciones personales tanto del propio Circuito Judicial, como en las enviadas por despachos y oficinas de otros Circuitos Judiciales.
  5. La Oficina de Comunicaciones Judiciales de BA cuenta con tres motocicletas únicamente, se mantiene una motocicleta como auxiliar en caso de una asignación especial de recurso o por daño en alguna motocicleta; en caso de requerir otro vehículo se coordina con la Administración.
  6. Cada persona técnica en comunicaciones judiciales de la OCJ de BA cuenta con sectores asignados específicos fijos para el diligenciamiento de las notificaciones y citaciones.
  7. La asignación de sectores tiene una distribución para cada técnico con lugares lejanos y lugares cercanos, con el fin de lograr un equilibrio en los puestos. Si bien es cierto, hay algunos sectores que son mucho más cercanos para realizar las diligencias ingresadas, pero la carga de trabajo en ellos es superior a la de los sectores más alejados.
  8. La distribución geográfica y vías de comunicación terrestre en muchas ocasiones dificultan el acceso y los tiempos de traslado. Adicionalmente se debe de considerar el tipo de persona usuaria, la cual es población vulnerable con un gran porcentaje de población indígena.
  9. Por solicitud y justificación de los despachos se realizan giras nocturnas y en fines de semana, para lograr efectividad en ciertas diligencias.
  10. El 46.17% del total de diligencias que ingresan a la OCJ de BA corresponde a las notificaciones realizadas por medio de correo electrónico, el 15.34% corresponde a notificaciones realizadas por fax, el 18.5% a las citaciones, el 15.1% a comisiones de notificación recibidas, y el restante 4.85% de las diligencias se encuentra distribuido entre las notificaciones realizadas por medio de personal, estrados, lugar señalado. Cabe mencionar que correo y fax no representan carga de trabajo para los notificadores al gestionarse de manera automática por los despachos.
  11. Al considerar las dos plazas de personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales y las cargas de trabajo de la OCJ de BA, cada puesto tiene una carga laboral en promedio de 15 diligencias diarias, esto sin considerar las diligencias por medio de estrados. Es un valor que se encuentra aproximado al despacho modelo de 20 diligencias diarias, al considerar las diferencias en la parte geográfica, lo cual se encuentre en concordancia con criterio experto emitido por el coordinador, el cual indica se realizan de 15 a 20 diligencias diarias por técnico en comunicaciones.
  12. En el informe 787-PLA-EV-2021 se aprueba la cuota de trabajo para las OCJ, basado en el despacho modelo OCJ de Cartago, por lo que dando continuidad a ese acuerdo se mantiene dicha cuota para la OCJ de BA, con la definición de un rango o parámetro de 15-20 diligencias diarias como mínimo, considerando la distribución geográfica, rutas de comunicación, estado de los caminos, y población atendida.
  13. Los datos estadísticos reportados en el informe 1159-PLA-OI-2020 para los periodos 2018 y 2019, no presentan una variación significativa con los datos reportados desde la creación de la nueva oficina (septiembre 2020 – agosto 2021).
  14. Se determinó un hallazgo en cuanto a la carencia de remisión de informes estadísticos a la Dirección de Planificación, Subproceso de Estadística por lo que dicha situación se comunicó al despacho mediante el documento 2665-EV-TR-2021, en el cual se solicitó el envío trimestral de la información, y en adición la remisión de los informes del I, II y III trimestre del 2021. Según consulta realizada a la Licda. Karen Segura Herrera, Coordinadora del Subproceso de Estadística, la información fue remitida conforme la gestión indicada.
  15. El despacho las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales no mantenía una herramienta de control estandarizada de trabajo diario de las diligencias a realizar y los resultados obtenidos, cada persona manejaba un control propio y el libro de resultados que maneja la oficina. En este sentido mediante el consecutivo 1039-PLA-EV-TR-2022 se remitió una hoja de trabajo diaria para cada notificador (a) donde se llevará el control de trabajo a realizar o realizado (diario, semanal y mensual); la cual funcionará de insumo para que el Coordinador de la oficina alimente la matriz de indicadores de gestión mensual.
  16. Las Oficinas de Comunicaciones Judiciales del país actualmente no cuentan con la integración y homologación del SUC (Sistema Unificado de Citaciones) y el NC (Sistema de Notificaciones) para ser incluidos en el Universo del Sigma, lo que imposibilita generar en algún momento indicadores automatizados como se realiza actualmente con el área Jurisdiccional.
  17. Resulta necesario proponer una matriz de indicadores de gestión para esta oficina, que contemple datos más específicos de la gestión de la oficina, rendimiento de puestos de notificadores (as) y puestos que realizan funciones administrativas, con el fin de lograr un análisis integral de la gestión para la correcta toma de decisiones.
  18. En cumplimiento del acuerdo de Consejo Superior, tomado en sesión 83 – 2020, del 25 de agosto del 2020, en el artículo XXIV, donde se solicita dar seguimiento a las recomendaciones generadas en el informe 1159-PLA-OI-2020 se determina, el cumplimento del 100%de lo solicitado. Si bien es cierto por la reciente implementación de la matriz de indicadores queda pendiente el seguimiento posterior el cual se realizará desde el seguimiento del profesional de la Dirección de Planificación destacado en el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad del I Circuito Judicial de la Zona Sur.
  19. Es importante acotar que con el presente informe se atiende la evaluación del plan piloto según lo solicitado en sesión 083 – 2020, de fecha 25 de agosto del 2020, en el artículo XXIV y sesión en sesión 089 – 2020, de fecha 15 de setiembre– 2020, de fecha 25 de agosto del 2020, en el artículo XXIV, fruto del análisis realizado se determina necesario formalizar la estructura y el traslado de plazas, concluyendo con el plan piloto, de igual manera se atiende el seguimiento de los acuerdos aprobados relacionados con la OCJ de BA.
  20. Debido a que la implementación de la matriz de indicadores de gestión inicio hasta el mes de mayo-2022 la Dirección de Planificación deberá realizar el seguimiento correspondiente desde el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.

**6.Observaciones emitidas al informe preliminar (oficio 504-PLA-EV-2022)**

La versión preliminar del informe fue puesta en consulta con el consecutivo 504-PLA-EV-2022 el 07 de junio de 2022, remitido a los siguientes destinatarios:

• Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires (OCJ de BA)

• Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur

• Dirección Ejecutiva

• Dirección de Gestión Humana, Subproceso de Análisis de Puestos

• Contraloría de Servicios de Pérez Zeledón

• Dirección de Tecnología de la Información

• Subproceso de Estadística

Solo se recibieron respuestas por parte del Coordinador de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires y la Dirección Ejecutiva. A continuación, se presentan las respuestas a las observaciones recibidas:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Página** | **Párrafo** | **Observación concreta** | **Respuesta por parte de la Dirección de Planificación** |
| **Observaciones emitidas por la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires (OCJ BA), mediante correo electrónico el 09 de junio de 2022** | | | | |
| 1 | n/a | n/a | “Leído el documento y las recomendaciones a esta oficina no se tienen observaciones.” | Se toma nota de lo indicado. Al no presentarse observaciones, no se modifica el contenido del informe. |
| **Observaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva mediante oficio 2000-DE-2022 del 09 de junio del 2022.** | | | | |
| 1 | 47 | 6.18 Considerar el respectivo mantenimiento mecánico (máquina, afinamiento) constante para las motocicletas asignadas a la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, ya que por lo general solamente se da seguimiento al aceite, llantas, entre otros factores externos. Esto especialmente por el tipo de vías de comunicación terrestre en la zona de Buenos Aires. | Esta recomendación debe dirigirse a la Administración Regional I Circuito Judicial Zona Sur, quienes son los responsables de verificar el mantenimiento de las motocicletas; al ser los encargados de la OCJ de Buenos Aires. | Se toma nota de lo indicado por la Dirección Ejecutiva y se realiza ajuste según lo indicado. |
| 2 | 47 | 6.19 Relacionado con la matriz de indicadores de gestión, se resalta que los datos de los parámetros establecidos en la matriz y estructura de cada oficina debe ser ajustada por la Dirección Ejecutiva, en línea con el Acta del Consejo Superior 71-2021, celebrada el 19 de agosto del 2021, en su artículo XLVI, donde se tuvo por rendido el Informe 787-PLA-EV-2021 de la Dirección de Planificación, relacionado con “el estudio realizado en la Oficina de Recepción de Documentos y en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago. | Esta Dirección Ejecutiva reitera lo indicado en el oficio N° 676-DE-2021 de fecha 9 de marzo del año 2021, donde se solicitó a la Dirección a su cargo, realizar una intervención en las OCJ del resto de los Circuitos e implementar indicadores de gestión, que permitan estandarizar las labores y medir de manera certera las múltiples tareas de cada oficina; considerando las particularidades propias de las oficinas, como lo son: su competencia territorial, extensión geográfica de dicha competencia, tipo de población (urbana o rural, población indígena, zonas de conflicto donde deben asistir dos personas por motivos de seguridad), cantidad de plazas de la oficina, cantidad de despachos que se atienden; entre otras variables que diferencian a las oficinas de comunicaciones en entre sí, según las particularidades y diversidad de los circuitos judiciales. | Se toma nota de lo indicado. Se debe acotar que lo solicitado inicialmente fue atendido por esta Dirección, al realizar el análisis de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago, misma que sirve de modelo para la réplica posterior en las demás Oficinas de Comunicaciones Judiciales del país. Atendiendo al acuerdo que se cita la réplica de la matriz debe ser realizada y ajustados sus parámetros y estructura de la Oficina, por la Dirección Ejecutiva tal cual se indicó y aprobó por el Consejo Superior en sesión 71-2021, celebrada el 19 de agosto del 2021, en su artículo XLVI, ...*c) Aprobar e Implementar la matriz de Indicadores de Gestión propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago, así como en todas las demás Oficinas de Comunicaciones Judiciales del país, con el fin de que cuenten con la herramienta necesaria para el seguimiento de la gestión y toma decisiones. Se resalta que los datos de los parámetros establecidos en la matriz y estructura de cada oficina debe ser ajustada por la Dirección Ejecutiva. "*  El resultado de estas acciones es responsabilidad directa de esa Dirección.  **La observación modifica el contenido del informe.** |

**7.Recomendaciones**

Con base en el análisis realizado, se recomienda:

***Al Consejo Superior***

7.1 Aprobar el presente informe que contiene el seguimiento efectuado a la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires según lo solicitado en el 8035-2020 de la Secretaría General de la Corte 83-20 celebrada el 25 de agosto de 2020, artículo XXIV, en el punto 6, que textualmente indica: “*6.) La Dirección de Planificación deberá cumplir con las siguientes recomendaciones: a) Realizar una evaluación en la nueva Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, un año después de entrar en funcionamiento para analizar las cargas de trabajo, matriz de indicadores y aspectos generales del servicio que brindan. b) Brindar la capacitación al personal de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur y Buenos Aires, en cuanto al adecuado ingreso de información en la Matriz de Indicadores de Gestión.”.*

7.2 Aprobar el presente informe, y dar por concluido el plan piloto, formalizando la estructura de trabajo propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, la cual consiste en:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cant.** | **Tipo de plaza** | **Números de puesto** |
| 1 | Coordinador Oficina de Apoyo Jurisdiccional | 45081 |
| 2 | Técnicos en Comunicaciones Judiciales | 6645 y 6501 |

7.3 Aprobar la cuota determinada para el despacho según características propias de la zona, rutas y población que se atiende, en un parámetro de 15 a 20 diligencias diarias por persona técnica en comunicaciones judiciales.

7.4 Aprobar la matriz de Indicadores de Gestión propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, la cual está basada en la matriz aprobada para el despacho Modelo de OCJ de Cartago, esto con el fin de que cuenten con la herramienta necesaria para el seguimiento de la gestión y toma decisiones. Se resalta que los datos de los parámetros establecidos en la matriz y estructura de cada oficina debe ser ajustada por la Dirección Ejecutiva para cada oficina, esto según acta del Consejo Superior 71-2021, celebrada el 19 de agosto del 2021, en su artículo XLVI, donde se tuvo por rendido el Informe 787-PLA-EV-2021 de la Dirección de Planificación, relacionado con el estudio realizado en la Oficina de Recepción de Documentos y en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago, en donde se dispuso:

*“3) Avalar las recomendaciones dadas en el mismo, por consiguiente, se debe: a) Aprobar en su totalidad la propuesta del nuevo modelo de trabajo detallado en los puntos 4.5, 4.6, 4.7 del presente informe para la Oficina de Recepción de Documentos del Circuito de Cartago, en el cual se realizan cambios de la estructura funcional, cantidad de personal necesario, ajuste de funciones, definición de tiempos estándares y cuotas de trabajo e implementación de nueva matriz de Indicadores de Gestión, estructura que actualmente se encuentra implementada en la oficina como plan piloto y ha generado resultados positivos. b) Aprobar en su totalidad la propuesta del modelo de trabajo detallado en los puntos 5.4, 5.5, 5.6 y 5.7 del presente informe para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito de Cartago, en el cual se realizan cambios de la estructura funcional, cantidad de personal necesario, ajuste de funciones, definición de tiempos estándares y cuotas de trabajo e implementación de nueva matriz de Indicadores de Gestión.* ***c) Aprobar e Implementar la matriz de Indicadores de Gestión propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago, así como en todas las demás Oficinas de Comunicaciones Judiciales del país, con el fin de que cuenten con la herramienta necesaria para el seguimiento de la gestión y toma decisiones. Se resalta que los datos de los parámetros establecidos en la matriz y estructura de cada oficina debe ser ajustada por la Dirección Ejecutiva.****”.*

***A la Administración Regional del I Circuito Judicial de la Zona Sur***

7.5 Considerar el respectivo mantenimiento mecánico (máquina, afinamiento) constante para las motocicletas asignadas a la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, ya que por lo general solamente se da seguimiento al aceite, llantas, entre otros factores externos. Esto especialmente por el tipo de vías de comunicación terrestre en la zona de Buenos Aires.

7.6 Coordinar en conjunto con la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires y OCJ de Pérez Zeledón la emisión de una Circular dirigida a todos los despachos del Circuito, con el fin de aumentar la efectividad de las diligencias, para que las oficinas colaboren solicitándole a las partes de los procesos mayores señas en las direcciones y que se analice de manera general si la dirección es lógica, además del plazo de envío de las diligencias con relación a las fechas de audiencias o juicios.

7.7 Dar seguimiento mensual a la matriz de Indicadores de Gestión implementada para la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires.

7.8 Participar en el Equipo de mejora del despacho, e integrar la revisión y valoración de los indicadores críticos del despacho con el objetivo de colaborar con la creación de planes remediales, y con esto replicar buenas prácticas de la OCJ de Pérez Zeledón. Se recomienda se incorpore en las reuniones del Equipo de mejora la figura del coordinador o coordinadora jurisdiccional.

***A la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires***

7.9 Continuar realizando el envío oportuno de los informes trimestrales requeridos por el Subproceso de Estadística para su integración en la fórmula estadística.

7.10 Implementar los tiempos estándar definidos y obtenidos para cada actividad administrativa de apoyo realizada en el despacho modelo, los cuales se definen para la recepción, revisión e impresión de las diligencias en un minuto por unidad (por diligencia), el tiempo estándar para la incorporación de citas, en 2,85 minutos, el tiempo para la incorporación de comisiones de notificaciones personales provenientes de otros Circuitos en 5,35 minutos, el tiempo estándar para cada llamada telefónica en 2,7 minutos, el tiempo para la atención de personas usuarias en el área de manifestación en 5 minutos y para el ingreso de resultados de las diligencias en el sistema en 0,8 minutos. Lo anterior, según la revisión del despacho modelo.

7.11 Mantener y reforzar la práctica de escanear todos los documentos con resultados de comisiones de notificaciones, citaciones, retenciones salariales, apremios, entre otros documentos, que pertenezcan a despachos y oficinas del I Circuito Judicial de la Zona Sur con el objetivo de que se incorporen a cada expediente electrónico por medio de la plataforma de Gestión en Línea. Cuando corresponda a despachos u oficinas de otros Circuitos Judiciales del país se deben enviar por medio de correo electrónico a la cuenta oficial de cada despacho y no por correo ordinario o certificado, con el fin de maximizar los recursos tecnológicos y disminuir los tiempos de respuesta. Lo anterior en apego a la política de cero papeles.

7.12 Mantener por parte de cada Técnico en Comunicaciones Judiciales de la OCJ de Buenos Aires sus funciones asignadas y adicionalmente implementar la hoja de trabajo diaria con el detalle de las diligencias a realizar y realizadas y sean entregadas semanalmente al Coordinador de la oficina, con el fin de llevar un control de la gestión de la oficina y alimentar la matriz de indicadores de gestión.

7.13 Implementar la totalidad de notificaciones a través de la modalidad electrónica y en caso de que se requiera de forma física, sea por alguna excepción de fuerza mayor, en caso de que exista algún obstáculo relacionado a los sistemas o equipo para realizarlas, se deberá coordinar de inmediato con la Administración Regional del I Circuito de la Zona Sur y la Dirección de Tecnología de la Información.

7.14 Registrar en el SUC (Sistema Unificado de Citaciones) las direcciones en donde fueron localizadas las partes a notificar o citar, ya que funcionan como insumo para ubicar las direcciones de futuras diligencias.

7.15 Implementar la nueva matriz de Indicadores de Gestión para la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires del I Circuito Judicial de la Zona Sur y se le dé el seguimiento correspondiente, en apego al Modelo de Sostenibilidad. Cumplir con la cuota mínima de trabajo diaria definida la cual se ubica en el rango de 15 a 20 diligencias por persona técnica en comunicaciones judiciales.

***A la Dirección de Tecnología de la Información del I Circuito Judicial de la Zona Sur***

7.16 Brindar la capacitación, acceso y permisos necesarios en el sistema para la plataforma de Gestión en Línea al coordinador de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, con el fin de que puedan incorporar documentos a los expedientes electrónicos de los despachos y oficinas del Circuito.

***Al Subproceso de Estadística y Dirección de Tecnología de la Información***

7.17 La Dirección de Tecnología debe integrar y homologar el Sistema Unificado de Citaciones y Sistema de Notificaciones de las Oficinas de Comunicaciones Judiciales del país e incluir las variables en el Universo de SIGMA, para que posteriormente el Subproceso de Estadística inicie con el diseño de los indicadores. Con el fin de obtener la información de los sistemas en dicha plataforma y obtener los indicadores de gestión de forma automatizada.

***Al Subproceso de Estadística***

7.18 Integrar los informes trimestrales en la fórmula estadística una vez que el despacho los remita y agregar los datos de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires.

***A la Dirección Ejecutiva***

7.19 Realizar la réplica de los indicadores de gestión en el resto de Oficinas de Comunicaciones Judiciales del país y ajustar los datos de los parámetros establecidos en la matriz de indicadores de gestión, así como la estructura de cada oficina, , en línea con el Acta del Consejo Superior 71-2021, celebrada el 19 de agosto del 2021, en su artículo XLVI, donde se tuvo por rendido el Informe 787-PLA-EV-2021 de la Dirección de Planificación, relacionado con “el estudio realizado en la Oficina de Recepción de Documentos y en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago:

*“3) Avalar las recomendaciones dadas en el mismo, por consiguiente, se debe: …* ***c) Aprobar e Implementar la matriz de Indicadores de Gestión propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago, así como en todas las demás Oficinas de Comunicaciones Judiciales del país, con el fin de que cuenten con la herramienta necesaria para el seguimiento de la gestión y toma decisiones. Se resalta que los datos de los parámetros establecidos en la matriz y estructura de cada oficina debe ser ajustada por la Dirección Ejecutiva.****”.*

**A la Dirección de Planificación, Subproceso de Evaluación:**

7.20 Realizar un seguimiento por parte del profesional destacado en el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad del I Circuito Judicial de la Zona Sur, al menos 6 meses después de la aprobación del informe sobre la matriz de indicadores implementada en el despacho, e informe al Consejo Superior de los resultados obtenidos y los hallazgos identificados.

***A la Dirección de Gestión Humana***

7.21 Incluir a las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales de la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires como parte de la población meta para recibir capacitación en LESCO, con el fin de ofrecer un mejor servicio a la persona usuaria con esta condición especial.

7.22 Realizar el traslado de las plazas **45081, 6645 y 96501** a la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires (código presupuestario 1903) con el objetivo de que se muestren de manera correcta en la Relación de Puestos 2022:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cant.** | **Tipo de plaza** | **Números de puesto** |
| 1 | Coordinador Oficina de Apoyo Jurisdiccional | 45081 |
| 2 | Técnicos en Comunicaciones Judiciales | 6645 y 6501 |

**8. Anexos:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Descripción** | ***Archivo*** |
| **Anexo 1** | Control diario de diligencias de los Técnicos en Comunicaciones Judiciales |  |
| **Anexo 2** | Propuesta de Matriz de indicadores de gestión para la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires. |  |
| **Anexo 3** | ***Minuta de Reunión capacitación Modelo de Sostenibilidad, matriz de indicadores, planes remediales y minuta de reunión equipo de mejora*** |  |
| **Anexo 4** | ***PPT Modelo de Sostenibilidad*** | ***Presentación Estándar (supera tamaño o peso)*** |
| **Anexo 5** | ***PPT Taller de Indicadores*** | ***Presentación Estándar (supera tamaño o peso)*** |
| **Anexo 6** | ***Correo a OCJ de Buenos Aires, para el envío de informes al Subproceso de Estadística. I Circuito Judicial de la Zona Sur, Modelo de Sostenibilidad.*** |  |
| **Anexo 7** | ***Informe 1159-PLA-OI-2020, Creación OCJ de BA*** |  |
| **Anexo 8** | ***Perfil Competencial Coordinador Oficina de Apoyo Jurisdiccional*** |  |
| **Anexo 9** | ***Perfil Competencial Técnico en Comunicaciones Judiciales*** |  |
| **Anexo 10** | ***Observaciones emitidas por la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires (OCJ BA), mediante correo electrónico el 09 de junio de 2022*** |  |
| **Anexo 11** | ***Observaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva mediante oficio 2000-DE-2022 del 09 de junio del 2022.*** |  |

*Este informe cuenta con las revisiones y ajustes correspondientes de las jefaturas indicadas*.

(…).”

-0-

**Se acordó:** **1)** Aprobar el presente informe que contiene el seguimiento efectuado a la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires según lo solicitado en el 8035-2020 de la Secretaría General de la Corte 83-20 celebrada el 25 de agosto de 2020, artículo XXIV, en el punto 6, que textualmente indica: “*6.) La Dirección de Planificación deberá cumplir con las siguientes recomendaciones: a) Realizar una evaluación en la nueva Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, un año después de entrar en funcionamiento para analizar las cargas de trabajo, matriz de indicadores y aspectos generales del servicio que brindan. b) Brindar la capacitación al personal de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur y Buenos Aires, en cuanto al adecuado ingreso de información en la Matriz de Indicadores de Gestión.”.* **2)** Aprobar el presente informe, y dar por concluido el plan piloto, formalizando la estructura de trabajo propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, la cual consiste en:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Cant.*** | ***Tipo de plaza*** | ***Números de puesto*** |
| 1 | Coordinador Oficina de Apoyo Jurisdiccional | 45081 |
| 2 | Técnicos en Comunicaciones Judiciales | 6645 y 6501 |

**3)** Aprobar la cuota determinada para el despacho según características propias de la zona, rutas y población que se atiende, en un parámetro de 15 a 20 diligencias diarias por persona técnica en comunicaciones judiciales. **4)** Aprobar la matriz de Indicadores de Gestión propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, la cual está basada en la matriz aprobada para el despacho Modelo de OCJ de Cartago, esto con el fin de que cuenten con la herramienta necesaria para el seguimiento de la gestión y toma decisiones. Se resalta que los datos de los parámetros establecidos en la matriz y estructura de cada oficina debe ser ajustada por la Dirección Ejecutiva para cada oficina, esto según acta del Consejo Superior 71-2021, celebrada el 19 de agosto del 2021, en su artículo XLVI, donde se tuvo por rendido el Informe 787-PLA-EV-2021 de la Dirección de Planificación, relacionado con el estudio realizado en la Oficina de Recepción de Documentos y en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago, en donde se dispuso: *“3) Avalar las recomendaciones dadas en el mismo, por consiguiente, se debe: a) Aprobar en su totalidad la propuesta del nuevo modelo de trabajo detallado en los puntos 4.5, 4.6, 4.7 del presente informe para la Oficina de Recepción de Documentos del Circuito de Cartago, en el cual se realizan cambios de la estructura funcional, cantidad de personal necesario, ajuste de funciones, definición de tiempos estándares y cuotas de trabajo e implementación de nueva matriz de Indicadores de Gestión, estructura que actualmente se encuentra implementada en la oficina como plan piloto y ha generado resultados positivos. b) Aprobar en su totalidad la propuesta del modelo de trabajo detallado en los puntos 5.4, 5.5, 5.6 y 5.7 del presente informe para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito de Cartago, en el cual se realizan cambios de la estructura funcional, cantidad de personal necesario, ajuste de funciones, definición de tiempos estándares y cuotas de trabajo e implementación de nueva matriz de Indicadores de Gestión.* ***c) Aprobar e Implementar la matriz de Indicadores de Gestión propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago, así como en todas las demás Oficinas de Comunicaciones Judiciales del país, con el fin de que cuenten con la herramienta necesaria para el seguimiento de la gestión y toma decisiones. Se resalta que los datos de los parámetros establecidos en la matriz y estructura de cada oficina debe ser ajustada por la Dirección Ejecutiva.****”.* **(La negrita es del Original) 5.)** Comuníquese el presente acuerdo para lo de su cargo a: la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires, la Dirección de Tecnología de la Información del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, el Subproceso de Estadística y Dirección de Tecnología de la Información, la Dirección Ejecutiva, la Dirección de Planificación, Subproceso de Evaluación y a la Dirección de Gestión Humana. **Se declara acuerdo firme.**”

**Atentamente,**

**Licda. Vanessa Salas Fernández**

**Prosecretaria General**

Secretaría General de la Corte

Cc: Dirección Ejecutiva

Dirección de Gestión Humana

Dirección de Tecnología de la Información

Dirección de Tecnología de la Información del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur

Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires

Administración Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur

Diligencias / Refs: (**9860-2018 / 7931-2022**)

**Bchacong**

1. SUC= Sistema Unificado de Citas y NC= Sistema de Notificaciones [↑](#footnote-ref-1)