San José, 20 de abril del 2023

N° 3317-2023

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° 30-2023** celebrada el **18 de abril del 2023,** que literalmente dice:

**“****ARTÍCULO XLIII**

**Documento N° 7406-2021, 3223-2023**

Mediante oficio Nº 236-PLA-EV-2023 del 23 de marzo de 2023, el Máster Erick Antonio Mora Leiva, Jefe del Proceso Planeación y Evaluación de la Dirección de Planificación, indica lo siguiente:

“Le remito el informe suscrito por la Inga. Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i. del Subproceso de Evaluación, relacionado con el abordaje de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste. Lo anterior obedece a la réplica del estudio realizado en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago conocido mediante oficio 787-PLA-EV-2021 y aprobado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 71-2021 celebrada el 19 de agosto del 2021.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 111-PLA-EV-2023, del 9 de febrero de 2023, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, Dirección de Tecnología de la Información, la Contraloría de Servicios de Guanacaste, la Dirección Ejecutiva, la Dirección de Gestión Humana y el Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación. Como respuesta se recibió, 17 de febrero 2023, observaciones mediante correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, el 20 de febrero 2023, el oficio 514-DE-2023 de la Dirección Ejecutiva indicando que no se tienen observaciones y el 28 de febrero 2023 la Dirección de Tecnología de la Información emitió observaciones a las recomendaciones mediante oficio 400-DTI-2023”.

-0-

El informe de la Inga. Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i. del Subproceso de Evaluación, indica lo siguiente:

“Le remito el informe relacionado con el abordaje de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste. Lo anterior obedece a la réplica del estudio realizado en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago conocido mediante oficio 787-PLA-EV-2021 y aprobado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 71-2021 celebrada el 19 de agosto del 2021.

No omito manifestar, que el estudio fue elaborado por el Lic. Diego Arias Rivera; profesional 2 del Subproceso de Evaluación.

(…)

***Abordaje de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste***

Marzo 2023

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección de Planificación** | | **Fecha:** | 23 de marzo 2023 |
| **Oficina remitente:** | Subproceso de Evaluación | **# Informe:** | 236-PLA-EV-2023 |
| **Temática:** | Abordaje de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste. | | |
| **Para:** | Secretaría General de la Corte | | |
| **Copia(s):** | • Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste  • Administración Regional del Primer Circuito Judicial de Guanacaste  • Dirección de Tecnología de la Información del Primer Circuito Judicial de Guanacaste  • Contraloría de Servicios de Guanacaste  • Dirección Ejecutiva  • Dirección de Gestión Humana  • Subproceso de Estadística | | |
| **Oficios:** | Referencia 84-2023. | | |

**1. Antecedentes**

1. 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.
2. Acta de Consejo Superior 005 - 2020 de fecha 21 de enero del 2020 en el artículo XV dentro del documento 340-2020 que en lo que interesa 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.”.

**2. Justificación**

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

1. Acuerdo de Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 71-2021 celebrada el 19 de agosto del 2021, mediante oficio 787-PLA-EV-2021, donde solicita replicar la matriz de Indicadores de gestión propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago en todas las Oficinas de comunicaciones judiciales del país, considerando las características propias de cada región, tales como el distanciamiento de los poblados y las zonas indígenas.

**3. Metodología de trabajo**

La metodología de trabajo empleada para la realización de este informe comprende:

1. Recolección y análisis históricos de datos estadísticos remitidos por la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste.
2. Reportes y datos relevantes extraídos de los diferentes sistemas que utiliza la oficina en estudio.
3. Trabajo de campo mediante el cual se realizaron entrevistas a la persona coordinadora de la oficina y el equipo de personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales, con el objetivo de recolectar información necesaria para hacer un ejercicio comparativo con la oficina modelo, la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago.
4. Capacitación al personal en lo referente al Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos, así como la documentación requerida, minutas de reunión con el Equipo de Mejora conformado, planes remediales aplicables y la inclusión de información a la matriz de indicadores. Referente a la matriz de indicadores, se ajustó a la cantidad de personas que mantiene esta oficina y a los procesos que realizan. Esta herramienta se adjunta en el presente informe en el apartado o anexo 6.

**4. Información Relevante**

**4.1 Estructura organizativa**

La oficina en estudio se encuentra conformada por un total de ocho personas, con una estructura vertical, en el que se tiene en primer nivel una persona coordinadora de apoyo y en un segundo nivel se ubican los seis puestos de personal Técnico en Comunicaciones Judiciales y un puesto de persona Asistente Administrativo Uno. La información anterior se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1

Puestos asignados a la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste según la relación de puestos de la

Dirección de Gestión Humana

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Clase** | **N° de puesto** | **Ubicación de plaza conforme a RP de Gestión Humana** | **Ocupado por:** |
| Coordinador Oficina de Apoyo Jurisdiccional | 44840 | Oficina de Comunicaciones Judiciales, Primer Circuito Judicial de Guanacaste | Micxy Vanessa Chávez Mendoza |
| Asistente Administrativo 1 | 48562 | Oficina de Comunicaciones Judiciales, Primer Circuito Judicial de Guanacaste | Malco Antonio Montoya Ramírez |
| Técnico en Comunicaciones Judiciales | 102223 | Oficina de Comunicaciones Judiciales, Primer Circuito Judicial de Guanacaste | Harry Antonio Jiménez Olivares |
| Técnico en Comunicaciones Judiciales | 35247 | Oficina de Comunicaciones Judiciales, Primer Circuito Judicial de Guanacaste | Jason Arias Mejías |
| Técnico en Comunicaciones Judiciales | 48567 | Oficina de Comunicaciones Judiciales, Primer Circuito Judicial de Guanacaste | Eddy Alberto Palacios Ugarte |
| Técnico en Comunicaciones Judiciales | 35208 | Oficina de Comunicaciones Judiciales, Primer Circuito Judicial de Guanacaste | Walter Alvarado Camareno |
| Técnico en Comunicaciones Judiciales | 44817 | Oficina de Comunicaciones Judiciales, Primer Circuito Judicial de Guanacaste | Luis Diego Alvarado Rojas |
| Técnico en Comunicaciones Judiciales | 44797 | Oficina de Comunicaciones Judiciales, Primer Circuito Judicial de Guanacaste | Kevin Alonso Castillo Rodríguez |

**Fuente:** Subproceso de Evaluación Institucional de la Dirección de Planificación con información suministrada reporte de Relación de Puestos, junio 2022.

Del cuadro anterior se logra identificar que el total de las ocho plazas destinadas a la oficina en estudio, se encuentran correctamente asignadas y que el 100% de plazas se encuentran con nombramiento en propiedad.

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:

**Persona Coordinadora 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 mediante 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, 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 (implica la confección de correos electrónicos para solicitud de mantenimiento preventivo y/o correctivo de las unidades, compra de repuestos, implementos y consumibles para las personas técnicas), así como aprobación de viáticos, entre otros. Rendir informes, apoyar la atención de comunicados judiciales por fax o correo electrónico y la atención de personas usuarias. Efectúa la impresión de las diligencias que se remiten al correo electrónico de la oficina, ya que esto incrementó al poner en uso lo del Escritorio Virtual y las diligencias enviadas por las oficinas periféricas durante el día.

Se imprimen las notificaciones registradas en el Sistema de Notificaciones (NC), revisión de las comisiones incluidas en el sistema por parte de la persona Asistente Administrativa antes de que sean asignadas a las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales. Se confeccionan las rutas de trabajo, previa revisión de las diligencias ingresadas y pendientes del día anterior; se asigna las mismas a las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales. Aunado a lo anterior, se imprime los listados de las diligencias asignadas. Una vez devueltas las diligencias realizadas, se revisan en los controles con los que cuenta la oficina para cada persona técnica, la devolución de las diligencias y cancelarlas en los sistemas correspondientes.

Aunado a lo anterior, referente a elaboración de las constancias de comisiones negativas por estar fuera de la jurisdicción de esta Oficina de Comunicaciones Judiciales o porque las direcciones son inexistentes, la persona Coordinadora de esta oficina procede a confeccionarlas.

Se remite las respuestas de citaciones de los despachos de las periferias por correo electrónico, además de las comisiones que se solicitan. Se confeccionan los oficios de respuestas de devolución de diligencias. Se aprueba y asigna los vehículos en el Sistema de Control Vehicular (SICOVE).

Se revisa y apruebo los viáticos y demás tareas administrativas de la oficina, como el PAO y las Evaluaciones de Desempeño.

Vela por el buen funcionamiento de los sistemas informáticos, en caso de requerir algún reporte ante la Dirección de Tecnología de la Información, se encarga de gestionar el reporte en el sistema de informática para tales efectos (GIS).

En caso de requerirse, como contingencia, la persona destacada en este puesto colabora con notificaciones al igual que las personas técnicas judiciales en comunicación, lo anterior en apego a lo indicado en el artículo 3 Reglamento de la Oficina Centralizada de Notificaciones, Citaciones y otras Comunicaciones Judiciales N°27-C del 11 de noviembre de 1996, el cual indica: *“Artículo 3.- Las resoluciones se tendrán por notificadas el día hábil siguiente a aquél en que se hizo la transmisión.”*

**Personas Técnicas 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 y citaciones mediante documento físico, alimentación de los documentos conforme al resultado obtenido, registro en libro de control de diligencias.

Aunado a lo anterior, respecto a la cancelación de notificaciones, se aclara que el personal Técnico en Comunicaciones Judiciales realiza esta acción mediante la Tablet en el momento que se está efectuando la notificación en *in situ.*

También, la actualización del Sistema Unificado de Comunicaciones Judiciales (SUC) las realizan mediante el equipo informático existente en la oficina.

Asimismo, se encargar de hacer solicitud de vehículo mediante el Sistema de Control Vehicular (SICOVE) en caso de requerir automóvil para alguna diligencia que no sea posible realizar en motocicleta y actualizar el kilometraje cuando en ese mismo sistema.

**Asistente Administrativo Uno:** Se encarga de la atención de personas usuarias que se presentan a la oficina, atención de llamadas telefónicas, recepción de comisiones y de citaciones, registro en el libro de las diligencias recibidas, incluir en los sistemas las citaciones y comisiones recibidas diariamente. Adjunta acta de notificación a comisiones recibidas, escaneo de documentos, envío a otros circuitos judiciales por medio de correo interno certificado de la correspondencia, confección de auto pase de comisiones que no son de la competencia territorial de la oficina o devolución de las diligencias que no corresponden a la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste a las oficinas de origen. Recepción de copias provenientes de los despachos, revisión en el sistema de notificaciones de que se encuentren registradas y correspondencia varia.

Actualizar a diario los controles de citas y comisiones ingresadas a los sistemas.

Entregar en los juzgados y oficinas que se encuentran en el edificio del Primer Circuito Judicial de Guanacaste los listados de citaciones y notificaciones que ya fueron canceladas.

Archivar los listados de devolución de los juzgados y de la correspondencia certificada.

Además de las funciones señaladas para los perfiles indicados en el perfil competencial de la Dirección de Gestión Humana (anexos 1, 2 y 3).

**4.2 Descripción de la oficina**

La Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, conforme a la relación de puestos de la Dirección de Gestión Humana actual, refleja un total de ocho personas colaboradoras, destacándose una persona en el puesto de Coordinador de Oficina de Apoyo Jurisdiccional, una persona en el puesto de Asistente Administrativo 1 y seis en la clase de puesto Técnico en Comunicaciones Judiciales.

El uso de dispositivos tipo “Tablet” para efectuar las diligencias de notificaciones se encuentra habilitado y se efectúan las notificaciones personales tanto del propio Circuito Judicial como en las enviadas por despachos y oficinas de otros Circuitos Judiciales y las notificaciones efectuadas en lugar señalado. Asimismo, cuentan con tres equipos informáticos, distribuidos de la siguiente manera: uno para la persona Coordinadora Jurisdiccional, uno para la persona auxiliar administrativa y uno para uso de las seis personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales. En este último punto, es importante indicar que en las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales realizan la cancelación de citaciones realizadas en el Sistema Unificado de Comunicaciones Judiciales (SUC), pero al ser un solo equipo para seis personas, se limita esta colaboración.

La Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste dispone de seis motocicletas.

Cuando es requerido un vehículo debido al tipo de acceso del lugar donde se efectúe la diligencia, se coordina con la Administración Regional de Liberia para poder disponer del automotor.

La competencia territorial de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste tiene una extensión de 4 225,06 Km2 y se encuentra dividida en los siguientes cantones:

|  |
| --- |
| 1. Liberia |
| 1. La Cruz |
| 1. Bagaces |

Las seis personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste no cuentan con sectores asignados de manera fija para el diligenciamiento de las notificaciones y citaciones. La modalidad de trabajo actual de la oficina obedece por cargas de trabajo según lo que determine la persona Coordinadora Jurisdiccional del despacho de acuerdo con la cantidad de diligencias a realizar por cantón.

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

**Tabla 2**

Detalle de los cantones atendidos por las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito

Judicial de Guanacaste

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cantón de Liberia** | | | | |
| **Distrito** | **Sectores asignados** | **Tiempo aproximado en traslado** | | **Medio de transporte** |
| **Al punto más lejano** | **Al punto más cercano** |
| Distrito Central Liberia (Centro) | 1,2,3,4 y parte del 5 (Fuera de perímetro) | Parcelas de Santa Maria, A 25 Km, 35 minutos | Barrio Los Angeles y Barrio Condega, a 7 metros, 1 minuto | Motocicleta |
| Distrito Curubandé | 5 (Fuera de perímetro) | Parque Nacional Rincón de la Vieja, sector de Pailas, a 29 Km, 50 minutos | Barrio Guadalupe, puente Santa Inés, a 4 Km, a 5 minutos | Motocicleta |
| Distrito Cañas Dulces | 5 (Fuera de perímetro) | Asentamiento Las Lilas de Cañas Dulces, a 42 Km, a 45 minutos | Gisa Centro de Carnes, a 10 Km, a 15 minutos | Motocicleta |
| Distrito Mayorga | 5 (Fuera de perímetro) | Finca Nueva Zelanda, a 46 Km, a 75 Minutos | Finca Potrerillos, a 25 Km, a 25 Minutos | Motocicleta |
| Distrito Nacascolo | 5 (Fuera de perímetro) | Hotel Four Season Papagayo, a 46 Km, a 60 minutos | Barrio Santa Ana, a 6 Km, a 10 Minutos | Motocicleta |
| **Cantón de La Cruz** | | | | |
| **Nombre** | **Sectores asignados** | **Tiempo aproximado en traslado** | | **Medio de transporte** |
| **Al punto más lejano** | **Al punto más cercano** |
| Distrito Central La Cruz (Centro) | Sector 7 | Delegación de Fuerza Pública de Peñas Blancas (Aguja), a 77 Km, a 80 minutos | Parque Nacional Santa Rosa, a 40 Km, a 40 Minutos | Motocicleta (Según la ruta se solicita vehículo a la Administración Regional de Liberia) |
| Distrito Santa Elena | Sector 7 | Islas Murciélago (Mar), a 80 Km, a 85 minutos | Cuajiniquil, a 53 Km, a 50 minutos | Motocicleta (Según la ruta se solicita vehículo a la Administración Regional de Liberia) |
| Distrito Santa Cecilia | Sector 7 | Poblado San Rafael, a 105 Km, a 120 minutos. | Asentamiento Los Inocentes, a 70 Km, a 60 minutos. | Motocicleta (Según la ruta se solicita vehículo a la Administración Regional de Liberia) |
| Distrito La Garita | Sector 7 | Poblado San Fernando (La Chanchita), a 85 Km, a 90 minutos. | Hacienda Roquipeña, a 70 Km, a 60 minutos. | Motocicleta (Según la ruta se solicita vehículo a la Administración Regional de Liberia) |
| **Cantón de Bagaces** | | | | |
| **Nombre** | **Sectores asignados** | **Tiempo aproximado en traslado** | | **Medio de transporte** |
| **Al punto más lejano** | **Al punto más cercano** |
| Distrito Central Bagaces (Centro) | Sector 8 | Bebedero de Bagaces, a 47 Km, a 60 minutos. | El Salto de Bagaces, a 11 Km, a 15 minutos | Motocicleta |
| Distrito Mogote | Sector 8 | Poblado Rincón de La Cruz, a 60 Km, a 70 minutos. | Poblado San Jorge, a 21 Km, a 28 minutos. | Motocicleta (Según Ruta Se Solicita Vehículo A La Administración Regional) |
| Distrito Fortuna | Sector 8 | Poblado Santa Fe, a 52 Km, a 75 minutos | Caserío El Torno, a 47 Km, a 50 minutos. | Motocicleta (Según Ruta Se Solicita Vehículo A La Administración Regional) |
| Distrito Rio Naranjo | Sector 8 | Caserío Naranjito, a 73 Km, a 85 minutos. | Rio Chiquito, a 68 Km, a 75 minutos | Motocicleta (Según Ruta Se Solicita Vehículo A La Administración Regional) |

**Fuente:** Subproceso de Evaluación Institucional de la Dirección de Planificación con información suministrada por el recurso humano de la oficina.

Como se deprende de la información anterior, se visualiza que la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste atiende el 69% (4 225.06 km2) de la extensión territorial de ese Circuito, el cual comprende una extensión de 6 090.21 km2.

Asimismo, en el cantón de Liberia, el punto más lejano para hacer notificaciones corresponde a la Finca Nueva Zelanda, con una distancia de 46 kilómetros que conlleva un tiempo de 75 minutos en trasladarse hasta ese lugar. En el caso del punto más cercano, corresponde a los barrios Los Ángeles y Condega, que están a siete metros y tardan un minuto en estar en ambos lugares. Se destaca que este cantón cuenta con una extensión territorial de 1567,67 km2.

En el caso del cantón de La Cruz, el punto más lejano para hacer notificaciones corresponde al Poblado de San Rafael, con una distancia de 105 kilómetros que requiere un tiempo de 120 minutos para trasladarse hasta ese lugar. En el caso del punto más cercano, corresponde al Parque Nacional Santa Rosa, que se encuentra a 40 kilómetros y se demora 40 minutos en llegar al lugar. Se destaca que este cantón cuenta con una extensión territorial de 1383,9 km2.

Para el caso del cantón de Bagaces, el punto más lejano para hacer notificaciones corresponde al Caserío Naranjito, con una distancia de 73 kilómetros que requiere un tiempo de 85 minutos para trasladarse hasta ese lugar. En el caso del punto más cercano, corresponde a El Salto de Bagaces, que se encuentra a 11 kilómetros y se demora 15 minutos en llegar al lugar. Se destaca que este cantón cuenta con una extensión territorial de 1273,49 km2.

Se concluye que el mayor tiempo en traslado para efectuar notificaciones lo comprende el cantón de La Cruz, con 120 minutos a su punto más lejano, lo que representa un 28% de la jornada laboral. En línea con lo anterior, es importante indicar que este cantón, promedia en sus puntos más lejanos, 94 minutos, por lo que solo el traslado de las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales desde la oficina a este cantón les demora un 22% de la jornada diaria de trabajo.

Es importante indicar que la jornada laboral se compone de la siguiente manera:

Tabla 3

Detalle de la Jornada Laboral Ordinaria

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubro** | **Minutos** |
| Jornada Laboral (8 Horas) | 480 |
| Suplementos variables del puesto (6%) | 28.8 |
| Tiempo de Recesos | 15 |
| **Tiempo efectivo laboral** | **436.2** |

**Nota: Suplementos variables del puesto (6%):** Factor que considera necesidades fisiológicas, fatiga entre otros.

**Fuente:** Subproceso de Evaluación Institucional de la Dirección de Planificación.

Del cuadro anterior se observa que dentro de la jornada efectiva del personal consideran necesidades fisiológicas básicas, fatiga, entre otros, que corresponde a lo que necesita una persona en el cumplimiento de sus tareas en las condiciones deseadas tanto para hombres como para mujeres. Por esta razón se obtiene una jornada laboral efectiva de 436.2 minutos.

Tabla 4

Detalle del tiempo laborado por parte de las personas que integran la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre** | **Tiempo en el puesto (Años)** |
| Micxy Vanessa Chávez Mendoza | 18 |
| Malco Antonio Montoya Ramírez | 15 |
| Harry Antonio Jiménez Olivares | 14 |
| Jason Arias Mejías | 14 |
| Eddy Alberto Palacios Ugarte | 13 |
| Luis Diego Alvarado Rojas | 7 |
| Kevin Alonso Castillo Rodríguez | 5 |
| Walter Alvarado Camareno | 4 |

**Fuente:** Subproceso de Evaluación Institucional de la Dirección de Planificación con información suministrada por el recurso humano de la oficina.

De cuadro anterior, se destaca que el equipo de trabajo de esta oficina dispone de estabilidad en sus nombramientos, mostrando que el 62% (cinco personas) tienen más de diez años en el puesto y el 38% (tres personas) menos de diez años.

**4.3 Conformación del Equipo de Mejora de Procesos**

Como parte del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos se realizó la conformación de un Equipo de Mejora de Procesos el 18 de mayo de 2022 bajo la minuta 434-PLA-EV-2022 (Anexo 4), mismo que se detalla a continuación:

Tabla 5

Propuesta de Integración Equipo de Mejora de Procesos de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre | Puesto |
| Ing. Micxy Vanessa Chávez Mendoza. | Coordinadora Jurisdiccional. |
| Marco Antonio Montoya Ramírez. | Asistente Administrativo Uno. |
| Jason Arias Mejía. | Técnico en Comunicaciones Judiciales. |
| Luis Diego Alvarado Rojas. | Técnico en Comunicaciones Judiciales. |

**Fuente:** Subproceso de Evaluación Institucional de la Dirección de Planificación.

Al ser una oficina con ocho personas, se facilita el involucramiento constante de todos los colaboradores en el proceso de Mejora Continua. Se recomienda integrar en las reuniones mensuales al Contralor Regional de Guanacaste, la persona Coordinadora Jurisdiccional de la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de Guanacaste y a la persona profesional de la Dirección de Planificación destacada en el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.

**4.4 Análisis estadístico**

Para el siguiente apartado, se utilizaron estadísticas generadas por la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste durante los periodos 2018-2021.

Tabla 6

Análisis estadístico de entrada de diligencias de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste.

Enero 2018 a diciembre 2022.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Detalle** | **Total** | **Promedio Mensual** |
| Fax | 83751 | 1861 |
| Casillero | 706 | 16 |
| Personal | 42483 | 944 |
| Estrados | 5454 | 121 |
| Lugar señalado | 12172 | 270 |
| Correo electrónico | 297908 | 6620 |
| **Subtotal Notificaciones** | **442474** | **9833** |
| **Comisiones Recibidas** | **16966** | **377** |
| **Citaciones** | **57439** | **1276** |
| **Total General (Diligencias)** | **516879** | **11486** |

**Fuente:** Subproceso de Evaluación Institucional de la Dirección de Planificación con información suministrada por la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste.

**Nota:** El detalle mensual se visualiza dentro del archivo ubicado en el anexo 7.

Del cuadro anterior, se logra extraer que, en el periodo analizado, el 67% del total de las notificaciones que ingresaron a la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste corresponde a las notificaciones por medio de correo electrónico que se genera desde el despacho y no desde la oficina en estudio. Asimismo, el 19% corresponde a notificaciones realizadas por fax, el 10% obedece a notificaciones por medio personal, el 3% a notificaciones por medio de lugar señalado y en último lugar, las notificaciones realizadas mediante estrados y casillero, sumando el 1%.

Por otra parte, del total de diligencias que ingresaron Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste en el periodo indicado (442474), el 86% corresponde a las notificaciones realizadas por medio, sea correo electrónico, fax, lugar señalado, personal o estados. El 11% corresponde a citaciones y el 3% corresponde a comisiones recibidas.

Asimismo, a continuación, se presenta la carga de trabajo actual que tiene el recurso humano que integra la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste:

Tabla 7

Análisis de cargas de trabajo actuales de las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del

Primer Circuito Judicial de Guanacaste

Enero 2018 a diciembre 2022

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Medio** | **Promedio entrada mensual** | **Promedio entrada diaria** | **Propuesta de Cantidad de personas notificadoras** | **Carga de trabajo diaria por notificador** | **Carga de trabajo diaria por persona notificadora en Cartago, Despacho Modelo** |
|  |
| Personal | 944 | 45.0 | 6 | **7.49** | **0.04** |  |
| Lugar señalado | 270 | 12.9 | 6 | **2.14** | **1.10** |  |
| Comisiones recibidas | 377 | 18.0 | 6 | **2.99** | **9.90** |  |
| Citaciones | 1276 | 60.8 | 6 | **10.13** | **8.30** |  |
| Apremios corporales | 0 | 0.0 | 6 | **0.00** | **0.50** |  |
| Retenciones salariales | 0 | 0.0 | 6 | **0.00** | **0.30** |  |
| **Total** | 2867 | 136.5 | 6 | **22.75** | **20.14** |  |
| **Casillero** | 16 | 0.8 | 6 | **0.13** | **6** |  |
| **Estrados** | 121 | 5.8 | 6 | **0.96** | **1,8** |  |

**Fuente:** Subproceso de Evaluación Institucional de la Dirección de Planificación.

**Nota:** para el cálculo de las cargas de trabajo se consideraron 21 días laborales por mes.

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 notificaciones por medio personal o lugar señalado, 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 varias 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 seis plazas de personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales destacadas en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, con el fin de conocer la carga real que mantiene cada uno de estos puestos. Asimismo, se hace el comparativo con el ejercicio realizado en la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago, la cual es la oficina modelo aprobado por Consejo Superior.

Se evidencia a partir del análisis histórico estadístico, que las seis plazas de personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste cuentan con una carga laboral en promedio de **22.75 diligencias nuevas diarias por plaza**, esto sin considerar las diligencias por medio de estrados y casillero, las cuales se muestran por aparte en la tabla porque su tratamiento es de menor complejidad, su representación en la cantidad que ingresa a la oficina es escasa y las personas técnicas en comunicaciones no realizan esta función ya que la ejecuta la persona en Coordinación de la Oficina.

Al realizar un ejercicio comparativo con el despacho modelo, la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago, se aprecia una variación en la conformación de la carga laboral, no obstante, se debe rescatar que las notificaciones por lugar señalado, comisiones y citaciones son las de mayor representación en ambos casos. Se destaca en el caso de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste las notificaciones por medio personal representa el segundo medio de notificación aplicado por el personal técnico de esta oficina.

Aunado a lo anterior, tomando en consideración que en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste no se efectúan notificaciones correspondiente a retenciones salariales o apremios corporales como si lo realiza la oficina modelo del Circuito de Cartago, que para los efectos comparativos la cuota de la oficina modelo sería de 19,34; el promedio diario por plaza de técnico en comunicaciones en la oficina de Guanacaste tiene una variación nominal de 2.61 asuntos más por día, lo que equivale a un 13% más de carga de trabajo diaria en comparación con la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago, esto valorando la frecuencia de las diligencias.

**De lo anterior, se logra concluir que la** **Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste muestra un comportamiento similar la oficina de Cartago, en las que influyen las diferencias geográficas en ambas zonas.**

**4.5** **Cuotas de trabajo**

Las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste mantendrán la cuota de trabajo de **22 diligencias nuevas diarias como mínimo**, y se resalta que históricamente se logran hasta 23 diligencia nuevas diarias, por lo que la cuota se fija en un mínimo, considerando mantener los rendimientos actuales del personal para hacer frente a la demanda de asuntos. Es importante recordar que la aprobada para el despacho modelo la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago en el informe 787-PLA-EV-2021 conocida por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 71-2021 celebrada el 19 de agosto del 2021 que es de **20 asuntos diarios** por persona Técnica en Comunicaciones Judiciales, sin embargo, la oficina del Primer Circuito Judicial de Guanacaste supera dicha cuota de trabajo.

**4.6 Propuesta de Indicadores de Gestión**

Con la creación de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste se recomendó la implementación de la matriz de Indicadores de Gestión. Para hacer efectivo este proceso, se estaba a la espera de la aprobación del estudio realizado en la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago.

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, se requiere la integración y homologación del Sistema Unificado de Citas (SUC) y el Sistema de Notificaciones (NC), e incluir las variables en el Universo de SIGMA. En el caso de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste se remiten de manera trimestral al Subproceso de Estadística los reportes del Sistema Unificado de Citas, según confirmación vía telefónica por parte de la Ing. Micxy Chávez Mendoza, Coordinadora Jurisdiccional de esta oficina.

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 los puestos de las personas notificadoras, 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 persona 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 toma de 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 a saber: ***Rendimiento Estadístico, Plazos y Operacional***. **La herramienta completa se puede visualizar en el anexo 6.**

**Figura 1**

Propuesta de Matriz de Indicadores de Gestión para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste (Estadística)



**Fuente:** Subproceso de Evaluación Institucional de la Dirección de Planificación.

Figura 2

Propuesta de Matriz de Indicadores de Gestión para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste (Plazos)



**Fuente:** Subproceso de Evaluación Institucional de la Dirección de Planificación.

Figura 3

Propuesta de Matriz de Indicadores de Gestión para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste (Operacional)



**Fuente:** Subproceso de Evaluación Institucional de la Dirección de Planificación.

5. Elementos Conclusivos

Los resultados obtenidos del análisis efectuado en presente informe a la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste permite plantear las siguientes conclusiones:

* 1. El equipo de trabajo que conforma la oficina se encuentra correctamente asignado de acuerdo con la Relación de Puestos a junio 2022. Asimismo, el comportamiento de los nombramientos del personal es estable y cuenta con el 62% con más de diez años en el puesto.
  2. La modalidad de trabajo que emplea esta oficina se basa en la carga de trabajo, para lo cual la persona Coordinadora Jurisdiccional del despacho determina la cantidad de diligencias que hay por efectuar por cantón, para lo cual dispone del personal según la cantidad diaria y urgencia existente. Esta modalidad de trabajo les permite actualmente a la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste realizar las diligencias de manera oportuna.
  3. En línea con lo anterior, el cantón que requiere mayor inversión de tiempo en el traslado del personal de personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales es el cantón de La Cruz, con un promedio de acuerdo con los distritos que lo conforman de 94 minutos, lo que representa un 22% de la jornada de trabajo solo en el traslado a ese lugar.
  4. En la conformación actual de la oficina con seis personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales, se evidencia que existe una diferencia del 13% (2.61 asuntos diarios) respecto a la cuota establecida de 20 asuntos diarios para la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago, la cual es la cuota por replicar a nivel nacional. El comportamiento estadístico supera a la oficina Modelo del Circuito Judicial de Cartago, sin embargo, se puede presentar variaciones por la geografía de la zona.
  5. Las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste cuentan con la capacidad operativa para asumir la cuota de 22 asuntos diarios, esto según los datos históricos de la oficina, sin embargo, formalmente no se tiene una cuota de trabajo establecida.

**6. Observaciones al informe en consulta**

A continuación, se presentan las respuestas a las observaciones recibidas al preliminar del informe (oficio 111-PLA-EV-2023) puesto en consulta el 09 de febrero de 2022:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Página** | **Párrafo** | **Observación concreta** | **Respuesta por parte de la Dirección de Planificación** |
| **Observaciones emitidas por la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste mediante correo electrónico del 17 de febrero del 2023.** | | | | |
| **1** | 6 | 1.              Acuerdo de Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 71-2021 celebrada el 19 de agosto del 2021, mediante oficio 787-PLA-EV-2021, donde solicita replicar la matriz de Indicadores de gestión propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago en todas las Oficinas de comunicaciones judiciales del país, **considerando las características propias de cada región, tales como el distanciamiento de los poblados** y las zonas indígenas. | Después de abordar el tema con los Técnicos en Comunicaciones Judiciales, con respecto a este punto se determinó que si es necesario que se consideren las características propias de la región. En el caso particular de la OCJ de Liberia, esta oficina no solo notifica y cita lo correspondiente al cantón de Liberia, sino también los cantones de La Cruz y Bagaces. Las distancias son bastante significativas, lo que puede afectar la cuota de diligencias por día que están recomendando, de acuerdo al punto 6.7; también es necesario considerar el tipo de relieve de las 3 regiones, e incluso las estaciones climáticas. No es lo mismo realizar “X” cantidad de diligencias en verano que en invierno. | De la observación indicada por la oficina, se indica que en el apartado *4.2. Descripción de la oficina* se describe el detalle de la competencia territorial de la oficina (en extensión y cantones), se hace el desglose de las distancias más alejadas para tomar en consideración los tiempos de estas diligencias. Para lo cual se consideró tanto la distancia más corta como las más larga, a fin de lograr ponderar adecuadamente los tiempos considerando los puntos extremos.  Asimismo, es importante indicar que, serán sujetos de seguimiento como parte de las labores del Modelo de  Seguimiento y Sostenibilidad para monitorear el comportamiento mensual en la oficina.  **La observación no modifica el contenido del informe.** |
| **2** | 7 | 2.              Capacitación al personal en lo referente al Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos, así como la documentación requerida, minutas de reunión con el Equipo de Mejora conformado, planes remediales aplicables y la inclusión de información a la matriz de indicadores. Referente a la matriz de indicadores, se ajustó a la cantidad de personas que mantiene esta oficina y a los procesos que realizan. Esta herramienta se adjunta en el presente informe en el apartado o anexo 6. | La capacitación con respecto a las minutas de reunión con el Equipo de Mejora y planes remediales está pendiente de reforzarla, ya que en su momento solo se nos brindó la explicación de lo que era el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos y se nos mostró el tipo de documentación que se va a utilizar. Se realizó la explicación del llenado de los indicadores en una matriz, pero los datos no están ajustados a esta oficina. | Se toma nota de lo indicado por parte de la oficina, una vez aprobado el presente informe se realizará la capacitación de refuerzo sobre el Modelo de Seguimiento de Sostenibilidad como parte de las labores ordinarias.   **La observación no modifica el contenido del informe.** |
| **3** | 8 | **Persona Coordinadora de Oficina de Apoyo Jurisdiccional:** | En su momento se pasó por alto indicar un punto sumamente importante, y es el que la persona Coordinadora está investida en forma permanente como notificador (Artículo 3 Reglamento de la Oficina Centralizada de Notificaciones, Citaciones y otras Comunicaciones Judiciales N°27-C del 11 de noviembre de 1996). Por lo que yo también realizo ese tipo de funciones cuando se requiere. En el caso de las notificaciones por Estrados Judiciales, las devoluciones (rechazadas) de notificaciones porque vienen mal confeccionadas, ya cumplieron con el año y se devuelven por falta de copias de ley (asuntos de cobro), están fuera del perímetro, el medio señalado para notificar no existe en el circuito (casilleros), etc. Las constancias de comisiones negativas por estar fuera de la jurisdicción de esta OCJ, o porque las direcciones son inexistentes, las realiza mi persona. Al igual que realizo notificaciones o citaciones, cuando las personas usuarias se apersonan a esta oficina y casualmente la diligencia está pendiente para tramitar, entre otras cosas que se pueden dar. Al ser la persona encargada del correcto funcionamiento del Sistema de Notificaciones (NC), administrador de sistema, soy la encargada de reportar ante GIS DTI todo tipo de problema que se esté presentando con el mismo, por ejemplo: que estén pegados los servidores encargados de las notificaciones por fax, correo electrónico y las internas (del circuito), que la aplicación de notificaciones por tablet esté sincronizando correctamente los datos con el Sistema de Notificaciones (NC), entre otros problemas que se puedan dar con el resto de los sistemas a mi cargo. | Se toma nota de lo indicado por parte de la Oficina.  Se adiciona lo indicado en el informe  **La observación modifica el contenido del informe en el apartado *4.1 Estructura Organizativa.*** |
| **4** | 9 | **Personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales:** | Aclarar que los Técnicos en Comunicaciones Judiciales de esta OCJ no diligencian retenciones salariales ni apremios corporales. Faltó agregar que cada Técnico OCJ se encarga de realizar la solicitud de vehículo para salir a trabajar en el SICOVE, así como de darle mantenimiento al kilometraje de cada unidad asignada en ese mismo sistema. | Se toma nota de lo indicado por parte de la oficina y se adiciona lo indicado en el informe.  **La observación modifica el contenido del informe en el apartado *4.1 Estructura Organizativa y 4.6 Propuesta de Indicadores de Gestión*** |
| **5** | 10 | El uso de dispositivos tipo “Tablet” para efectuar las diligencias de notificaciones se encuentra habilitado y **se efectúan las notificaciones personales tanto del propio Circuito Judicial** como en las enviadas por despachos y oficinas de otros Circuitos Judiciales. Asimismo, cuentan con tres equipos informáticos, distribuidos de la siguiente manera: uno para la persona Coordinadora Jurisdiccional, uno para la persona auxiliar administrativa y uno para uso de las seis personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales. **En este último punto, es importante indicar que en las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales realizan la cancelación en sistema de las notificaciones realizadas, pero al ser un solo equipo para seis personas, se limita esta colaboración.** | No solo se efectúan las notificaciones personales del propio circuito judicial, también se efectúan las de lugar señalado. La cancelación de las notificaciones las realiza el Técnico en Comunicaciones Judiciales en el momento en que está realizando la notificación desde la aplicación de notificaciones en la Tablet no se realiza en el equipo de cómputo. Sin embargo, es preciso recalcar que al haber solo un equipo para 6 personas, si se limita la colaboración para la cancelación de las citaciones en el Sistema Unificado de Comunicaciones Judiciales y para el resto de labores en el que se necesita hacer uso del mismo. | Se toma nota de lo indicado por parte de la Oficina y se adiciona lo indicado en el informe.  **La observación modifica el contenido del informe en el apartado *4.2 Descripción de la Oficina.*** |
| **6** | 13 | Asimismo, en el cantón de Liberia, **el punto más lejano para hacer notificaciones corresponde al Hotel Four Season Papagayo,** con una distancia de 46 kilómetros que conlleva un tiempo de 60 minutos en trasladarse hasta ese lugar. | Aclarar que el punto más lejano en el cantón de Liberia para hacer notificaciones no es el Hotel Four Season Papagayo; lo es Finca Nueva Zelanda. Si bien es cierto ambos están a la misma distancia de 46 km, el tiempo requerido para llegar a Finca Nueva Zelanda es de 75 minutos debido al tipo de camino para accesar a dicho lugar. | Se toma nota de lo indicado por parte de la Oficina y se adiciona lo indicado en el informe **La observación modifica el contenido del informe en el apartado *4.2 Descripción de la Oficina.*** |
| **7** | 13 | En el caso del **punto más cercano, corresponde a la Delegación de Fuerza Pública de Peñas Blancas**, que se encuentra a 40 kilómetros y se demora 40 minutos en llegar al lugar. | Aclarar que el punto más cercano en el cantón de La Cruz para hacer notificaciones no es la Delegación de la Fuerza Pública de Peñas Blancas, es el Parque Nacional Santa Rosa. | Se toma nota de lo indicado por parte de la Oficina y se adiciona lo indicado en el informe.  **La observación modifica el contenido del informe en el apartado *4.2 Descripción de la Oficina.*** |
| **8** | 13-14 | En el caso del **punto más cercano, corresponde a Bebedero de Bagaces,** que se encuentra a 11 kilómetros y se demora 15 minutos en llegar al lugar. | Aclarar que el punto más cercano en el cantón de Bagaces para hacer notificaciones no es Bebedero, es El Salto de Bagaces. | Se toma nota de lo indicado por parte de la Oficina y se adiciona lo indicado en el informe.  **La observación modifica el contenido del informe en el apartado *4.2 Descripción de la Oficina.*** |
| **9** | 17 | Del cuadro anterior, se logra extraer que, en el periodo analizado, el 67% del total de las notificaciones que ingresaron a la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste corresponde a las notificaciones por medio de correo electrónico que se genera desde el despacho y no desde la oficina en estudio. Asimismo, el 19% corresponde a notificaciones realizadas por fax, el 10% obedece a notificaciones por medio personal, el 3% a notificaciones por medio de lugar señalado y en último lugar, las notificaciones realizadas mediante estrados y casillero, sumando el 1%. | Aclarar que si bien es cierto el mayor porcentaje de notificaciones que ingresan a esta oficina corresponde a las de medios electrónicos (correo electrónico y fax), los encargados de que los resultados de esas notificaciones lleguen a los despachos somos nosotros. Diariamente mi persona se encarga al final del día de procesar dichas diligencias y remitirlas electrónicamente a los despachos. Con respecto a las notificaciones por estrados judiciales, dichas diligencias son solo los martes y jueves, y la encargada de practicarlas si se apersona alguien a retirar notificación, es mi persona. Al igual que las notificaciones por casillero; dicho medio para recibir notificaciones no existe en este circuito, por lo que las diligencias que se ven reflejadas en el análisis estadístico corresponden a devoluciones realizadas por mi persona en ese sentido, ya que hay despachos que por error mandan a notificar a ese medio. | Se toma nota de lo aclarado por parte de la Oficina.  En lo que corresponde a la información sobre los estrados y casilleros, esta información se encuentra contenida dentro de la matriz de Indicadores de Gestión, establecida para la oficina e incluida dentro del apartado de anexos, número seis.  **La observación no modifica el contenido del informe.** |
| **10** | 19 | Se evidencia a partir del análisis histórico estadístico, que las seis plazas de personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste cuentan con una carga laboral en promedio de **22.75 diligencias nuevas diarias por plaza**, esto sin considerar las diligencias por medio de estrados y casillero, las cuales se muestran por aparte en la tabla porque su tratamiento es de menor complejidad, su representación en la cantidad que ingresa a la oficina es escasa y **las personas técnicas en comunicaciones no se deben trasladar a diferentes sectores para ubicar a las personas a notificar.** | Reiterar en esta parte que las diligencias por estrados judiciales y lo que se registrar erróneamente por parte de los despachos como medio de casilleros, las realiza mi persona. | Se toma nota de lo aclarado por parte de la Oficina.  En lo que corresponde a la información sobre los estrados y casilleros, esta información se encuentra contenida dentro de la matriz de Indicadores de Gestión, establecida para la oficina e incluida dentro del apartado de anexos, número seis.  **La observación no modifica el contenido del informe.** |
| **11** | 23 | **Figura 2 Propuesta de Matriz de Indicadores de Gestión para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste (Plazos)** | Solicitar que se aclare en qué sentido se toman los plazos, si en días hábiles o naturales; ya que el Sistema de Notificaciones (NC) por la forma en que está programado en cuanto a las notificaciones que se realizan por correo electrónico y por fax, éste las puede realizar en días feriados, asuetos, cierres colectivos y toma en cuenta también los fines de semana. Al hacer esto el sistema de forma automática, también contabiliza estos días en las notificaciones personales, lugar señalado y comisiones. En mi caso lo que yo he hecho es que contabilizo el plazo de tramitación de una diligencia, en el momento en que ésta es asignada a la persona Técnica en Comunicaciones Judiciales, y no cuando ingresa, ya que de acuerdo a las giras que se realizan así se asignan las mismas. Me preocupa en el caso de las diligencias que se realizan en las áreas más alejadas de los cantones de La Cruz y Bagaces; que estos días se salgan del parámetro que están estableciendo en la Matriz de Indicadores de Gestión, ya que no todos los días se visitan estos lugares por las razones ya antes descritas; y hay situaciones que se dan de que algunas diligencias puede que queden para una segunda y hasta tercera visita. Además se solicita tomar en cuenta los plazos establecidos en las circulares del Consejo Superior N°233-2015 que establece un plazo de 15 días de remisión de las citaciones por parte de los despachos judiciales a las Oficinas de Comunicaciones Judiciales antes de los señalamientos, y de 7 días plazo para el respectivo diligenciamiento por parte de nosotros. En el caso de las comisiones, de acuerdo a la circular N°91-2012, se reitera que las Oficinas de Comunicaciones Judiciales cuentan con un mes para diligenciar las mismas, contabilizándolo a partir del momento en que son recibidas en esta oficina; sin embargo se deben diligenciar a la brevedad como parte del servicio público de calidad al que estamos comprometidos. Y por último con respecto a las notificaciones judiciales, la Ley de Notificaciones Judiciales N°8687, en el artículo 2, hace mención de que sin perjuicio de los dispuesto en normas especiales, la notificación siempre deberá hacerse dentro de los cinco días siguientes al que se dictó la respectiva resolución, comentando el Lic. Gerardo Parajeles Vindas que en cuanto al plazo (5 días), este es ordenatorio y no sancionatorio. De igual forma con respecto a este tema, se deben considerar las circulares N°110-2012, N°181-2019 y N°50-2021. | Se toma nota de lo aclarado por parte de la Oficina.  Se aclara que los días contabilizados para la matriz obedecen a los días hábiles de cada mes, por tanto, al momento realizar la alimentación de los datos se incluyen los días hábiles del mes y se descuentan los días feriados, cierres colectivos entre otros.  Por otra parte, en cuanto al establecimiento de los parámetros indicados por los plazos, se debe aclarar que por acuerdo del Consejo Superior, en sesión 71-2021, artículo XLVI, conoció el oficio 693-PLA-EV-2021 de la Dirección de Planificación sobre el estudio en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Cartago y **recomendó ampliarlo al resto del país** (lo resaltado no corresponde al original). También acordó que *“los datos de los parámetros establecidos en la matriz y estructura de cada oficina debe ser ajustada por la Dirección Ejecutiva”*.  Asimismo, la matriz no contempla plazos propios a correo electrónico o fax. Los indicadores por concepto de plazos se avocan a monitorear todas las diligencias que ingresan a la oficina y no lo cuantifica por Técnico en Comunicaciones Judiciales, lo que se tiene es el indicador que mide lo que cada persona en ese puesto tiene pendiente.  Referente a lo indicado en la ley 8687, lleva razón la oficina en lo que corresponde al plazo de cinco días y como se explicó en el párrafo anterior, la matriz de indicadores lo que mide es lo que cada persona en ese puesto tiene pendiente. De igual forma, la matriz de indicadores es un insumo para la oficina con el objetivo de poder aplicar lo indicado dentro de la circular 50-2021 que entre otras cosas, indica textualmente lo siguiente:  *(…)* ***Intensificar los controles*** *y la supervisión mediante “operativos”, por parte de las jefaturas de las oficinas de comunicaciones judiciales, con el fin de garantizar que el personal a su cargo esté localizando el lugar indicado para notificar en forma personal y ejecutando correctamente el acto procesal de notificación en forma personal. (…).* Lo resaltado no forma parte del original.  Respecto a las circulares citadas, se toma nota de lo indicado, considerando que son reglas generales que complementa la Ley de Notificaciones Judiciales (110-2012), algunas que son parte de la tramitología de los despachos judiciales, y que además obedecen a las acciones propias que hacen los compañeros Técnicos en Comunicaciones Judiciales para ejecutar su labor de campo y plazos de activación de los sistemas informáticos (181-2019), que para los fines propios de la matriz de indicadores, no contemplarían un inconveniente en el monitoreo que realice la herramienta.  **La observación no modifica el contenido del informe.** |
| **12** | 25 | 5.1           En la conformación actual de la oficina con seis personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales, se evidencia que existe una diferencia del 13% (2.61 asuntos diarios) respecto a la cuota establecida de 20 asuntos diarios para la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago, la cual es la cuota por replicar a nivel nacional. **El comportamiento estadístico supera a la oficina Modelo del Circuito Judicial de Cartago, sin embargo, se puede presentar variaciones por la geografía de la zona.** | Reitero la necesidad de que realmente se tome en cuenta las características propias de cada región, porque son 3 cantones los que se visitan. Que se considere realmente los tiempos que se duran en visitar los mismos, el tiempo que se dura en la tramitación de cada diligencia (ya sea positiva o que se deba realizar la constancia negativa de la misma cuando es por tablet), la conectividad o fallas con la aplicación por tablet, las fallas técnicas de las unidades que se pueden presentar en las giras, las distancias, relieve de cada zona geográfica, clima de acuerdo a la estación, los accesos a las zonas que se visitan (que un río esté crecido, un derrumbe, mal estado de las calles de lastre); entre otros. | Se toma nota de la observación indicada por la Oficina y obedece la misma respuesta de la observación número uno.  **La observación no modifica el contenido del informe.** |
| **13** | 27 | 6.1    Elaborar en conjunto con la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste una circular dirigida a todos los despachos que integran el Primer Circuito Judicial de Guanacaste y que se requiera de la participación de esta oficina para efectuar las notificaciones, con el objetivo que se reitere el plazo con el que cuentan las oficinas para el envío de las diligencias con relación a las fechas de audiencias o juicios. | Los plazos para la recepción y tramitación de las diligencias que nos son encomendadas, ya se encuentran establecidos en las circulares del Consejo Superior y en la Ley de Notificaciones Judiciales. Para las citaciones en la circular N°233-2015 y se refuerzan los mismos con las circulares N°122-2014 y N°231-2015; para las notificaciones en la Ley de Notificaciones Judiciales N°8687 (comentada), con sus respectivas salvedades, artículo 2 (En cuanto al plazo, es ordenatorio y no sancionatorio, de manera que no es correcto anular una notificación porque se efectúe fuera de los cinco días previstos. Comentario Lic. Gerardo Parajeles Vindas), reforzada con las circulares N°110-2012 y N°50-2021. Y para las comisiones, las circulares N°91-2012 y N°181-2019. | Ver detalle de la observación 11. Lo que se hace es recomendar a la Administración que reitere a las oficinas las circulares de plazo que son atinentes a las gestiones de las oficinas y despachos.  Se toma nota de la observación indicada por la Oficina y se adiciona lo indicado en el informe.  **La observación modifica el contenido del informe en el apartado *7. Recomendaciones*.** |
| **14** | 28 | 6.2    Aplicar las funciones y responsabilidades del Equipo de Mejora de Procesos conformado en la oficina y que están establecidas dentro del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos las cuales fueron puestos en conocimiento en la capacitación realizada según consta en la minuta 434-PLA-EV-2022. | Se solicita que se realice nuevamente esta capacitación, por cuanto hizo falta abordar este tema con más detalle. | Se toma nota de lo indicado por parte de la oficina, una vez aprobado el presente informe se realizará la capacitación de refuerzo sobre el Modelo de Seguimiento de Sostenibilidad, esto como parte de las labores ordinarias del profesional de Planificación destacado en el área.   **La observación no modifica el contenido del informe.** |
| **Observaciones emitidas por la Dirección de Tecnología de la Información mediante oficio 400-DTI-2023 del 28 de febrero del 2023.** | | | | |
| **15** | N/I | *6.11 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 de la Dirección de Planificación inicie con el diseño de los indicadores. Lo anterior, con el fin de obtener la información de los sistemas en dicha plataforma y obtener los indicadores de gestión de forma automatizada.”* | (...)se comunica que la Unidad de Inteligencia de la Información explica que desde noviembre del 2022, se trabaja en conjunto con los compañeros de Sistemas Jurisdiccionales, para valorar la factibilidad de extraer datos del Sistema Unificado de Citaciones y Sistema de Notificaciones de las Oficinas de Comunicaciones Judiciales, al final se concluye que por la arquitectura distribuida de ese sistema que también se encuentra en migración hacia el SIAGPJ, lo que se puede hacer es incluir indicadores y variables de lo que hoy ya se encuentra en el SIAGPJ, por esta razón se coordinará para solicitar el requerimiento de la necesidad en SIGMA a los compañeros del Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación(...) | Se toma nota de lo indicado por parte de la Dirección de Tecnología de la Información  **La observación modifica el contenido del informe en el apartado *7. Recomendaciones.*** |

**7. Recomendaciones**

**Al Consejo Superior**

* 1. Aprobar el presente informe y sus recomendaciones, que contiene el análisis efectuado a la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste.
  2. Aprobar la matriz de Indicadores de Gestión propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste en el apartado 4.6 de este informe, la cual está basada en la matriz aprobada para el despacho modelo la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago en el informe 787-PLA-EV-2021 conocida por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 71-2021 celebrada el 19 de agosto del 2021, con el objetivo brindar el seguimiento de la gestión de la oficina mediante el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos establecido en el Primer Circuito Judicial de Guanacaste y que esto sea insumo para la toma decisiones por parte de la Administración Regional de ese circuito como responsable de esta oficina.

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.

**A la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de Guanacaste**

* 1. Elaborar en conjunto con la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste una circular dirigida a todos los despachos que integran el Primer Circuito Judicial de Guanacaste y que se requiera de la participación de esta oficina para efectuar las notificaciones, con el objetivo que se reiteren las circulares del Consejo Superior 91-2012, 110-2012, 122-2014, 231-2015, 233-2015, 47-2019, 181-2019 y 50-2021, referente a los plazos. .
  2. Participar en las sesiones mensuales con el Equipo de Mejora conformado en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste para la revisión de los indicadores críticos del despacho con el objetivo de colaborar con la creación de planes remediales.

**A la Dirección Ejecutiva**

* 1. Coordinar con la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de Guanacaste para dotar a la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste de equipo informático por persona Técnica en Comunicaciones Judiciales, para que se logren efectuar las labores administrativas referente a la cancelación de notificaciones en los sistemas informáticos, lo anterior en apoyo a la persona Coordinadora Jurisdiccional de la oficina.
  2. Tomar nota, de la propuesta de la “Matriz de Indicadores de Gestión” ajustada para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste contenida en el apartado de anexos de este informe; de manera que, se atienda lo solicitado por el Consejo Superior en sesión 71-2021, art. XVVI.

**A la** **Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste**

* 1. Cumplir con la cuota de trabajo de **22** **diligencias nuevas diarias como mínimo** de acuerdo con la propuesta establecida para cada persona Técnica en Comunicaciones Judiciales indicadas en el apartado 4.5 “Cuotas de trabajo”.
  2. Aplicar las funciones y responsabilidades del Equipo de Mejora de Procesos conformado en la oficina y que están establecidas dentro del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos las cuales fueron puestos en conocimiento en la capacitación realizada según consta en la minuta 434-PLA-EV-2022.
  3. Implementar la herramienta de Indicadores de Gestión propuesta en el apartado 4.6 de este informe, como insumo para brindar el seguimiento de la gestión de la oficina mediante el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos.
  4. 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 Primer Circuito de Guanacaste y hacer de conocimiento a la Dirección de Tecnología de la Información Regional sobre el problema detectado

**A la Dirección de Tecnología de la Información y al Subproceso de Estadística**

* 1. 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 de la Dirección de Planificación inicie con el diseño de los indicadores. Lo anterior, de acuerdo con los avances y cronograma establecido para la implementación del sistema SIAGPJ a nivel nacional.

**A la Dirección de Tecnología de la Información**

* 1. Efectuar una revisión al Sistema Unificado de Citaciones y Sistema de Notificaciones de las Oficinas de Comunicaciones Judiciales con el fin de homologar en las oficinas de Liberia, Bagaces y La Cruz la sectorización dentro de estos sistemas.

**A la Dirección de Gestión Humana**

* 1. Contemplar a las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste como parte de la población meta para recibir capacitación en LESCO y Braille, con el fin de ofrecer un mejor servicio a las personas usuarias con esta condición especial.

**Al Subproceso de Evaluación de la Dirección de Planificación**

* 1. El profesional destacado en el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos del Primer Circuito Judicial de Guanacaste dará seguimiento de la gestión de la oficina mediante el análisis de la matriz de Indicadores de Gestión, acta de reunión y planes remediales que elabore la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, como parte de las labores ordinarias del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de las oficinas del Circuito Judicial.

**8. Anexos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Descripción** | **Archivo** |
| **Anexo 1** | Perfil Competencial Coordinador Oficina de Apoyo Jurisdiccional |  |
| **Anexo 2** | Perfil Competencial Técnico en Comunicaciones Judiciales |  |
| **Anexo 3** | Perfil Competencial Asistente Administrativo Uno |  |
| **Anexo 4** | Minuta 434-PLA-EV-2022 |  |
| **Anexo 5** | Control diario de diligencias de los Técnicos en Comunicaciones Judiciales |  |
| **Anexo 6** | Propuesta de Matriz de indicadores de gestión para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste |  |
| **Anexo 7** | Balance General 2018-2022 Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste |  |
| **Anexo 8** | Observaciones remitidas mediante correo electrónico por parte de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste |  |
| **Anexo 9** | Oficio 514-DE-2023 de la Dirección Ejecutiva |  |
| **Anexo 10** | Oficio 400-DTIC-2023 |  |

(…)”.

-0-

**Se acordó:** **1)** Tener por aprobado el informe 236-PLA-EV-2023 de la Dirección de Planificación, relacionado con el abordaje de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, así como las recomendaciones formuladas. **2)** Aprobar la matriz de Indicadores de Gestión propuesta para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste en el **apartado 4.6 de este informe**, la cual está basada en la matriz aprobada para el despacho modelo la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Cartago en el informe 787-PLA-EV-2021 conocida por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 71-2021 celebrada el 19 de agosto del 2021, con el objetivo brindar el seguimiento de la gestión de la oficina mediante el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos establecido en el Primer Circuito Judicial de Guanacaste y que esto sea insumo para la toma decisiones por parte de la Administración Regional de ese circuito como responsable de esta oficina. 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. **3)** **La Administración Regional del Primer Circuito Judicial de Guanacaste** deberá: **a)** Elaborar en conjunto con la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste una circular dirigida a todos los despachos que integran el Primer Circuito Judicial de Guanacaste y que se requiera de la participación de esta oficina para efectuar las notificaciones, con el objetivo que se reiteren las circulares del Consejo Superior 91-2012, 110-2012, 122-2014, 231-2015, 233-2015, 47-2019, 181-2019 y 50-2021, referente a los plazos. **b)** Participar en las sesiones mensuales con el Equipo de Mejora conformado en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste para la revisión de los indicadores críticos del despacho con el objetivo de colaborar con la creación de planes remediales. **4) La Dirección Ejecutiva** deberá: **a)** Coordinar con la Administración Regional del Primer Circuito Judicial de Guanacaste para dotar a la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste de equipo informático por persona Técnica en Comunicaciones Judiciales, para que se logren efectuar las labores administrativas referente a la cancelación de notificaciones en los sistemas informáticos, lo anterior en apoyo a la persona Coordinadora Jurisdiccional de la oficina. **b)** Tomar nota, de la propuesta de la “Matriz de Indicadores de Gestión” ajustada para la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste contenida en el apartado de anexos de este informe; de manera que, se atienda lo solicitado por el Consejo Superior en sesión 71-2021, art. XVVI. **5) La Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste** deberá: **a)** Cumplir con la cuota de trabajo de **22** **diligencias nuevas diarias como mínimo** de acuerdo con la propuesta establecida para cada persona Técnica en Comunicaciones Judiciales indicadas en el apartado 4.5 “Cuotas de trabajo”. **b)** Aplicar las funciones y responsabilidades del Equipo de Mejora de Procesos conformado en la oficina y que están establecidas dentro del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos las cuales fueron puestos en conocimiento en la capacitación realizada según consta en la minuta 434-PLA-EV-2022. **c)** Implementar la herramienta de Indicadores de Gestión propuesta en el apartado 4.6 de este informe, como insumo para brindar el seguimiento de la gestión de la oficina mediante el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos. **d)** 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 Primer Circuito de Guanacaste y hacer de conocimiento a la Dirección de Tecnología de la Información Regional sobre el problema detectado. **6) La Dirección de Tecnología de la Información y el Subproceso de Estadística** deberán: 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 de la Dirección de Planificación inicie con el diseño de los indicadores. Lo anterior, de acuerdo con los avances y cronograma establecido para la implementación del sistema SIAGPJ a nivel nacional. **7) La Dirección de Tecnología de la Información** deberá efectuar una revisión al Sistema Unificado de Citaciones y Sistema de Notificaciones de las Oficinas de Comunicaciones Judiciales con el fin de homologar en las oficinas de Liberia, Bagaces y La Cruz la sectorización dentro de estos sistemas. **8) La Dirección de Gestión Humana** deberá contemplar a las personas Técnicas en Comunicaciones Judiciales de la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste como parte de la población meta para recibir capacitación en LESCO y Braille, con el fin de ofrecer un mejor servicio a las personas usuarias con esta condición especial. **9) El Subproceso de Evaluación de la Dirección de Planificación** deberá, por medio del profesional destacado en el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, dar seguimiento de la gestión de la oficina mediante el análisis de la matriz de Indicadores de Gestión, acta de reunión y planes remediales que elabore la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, como parte de las labores ordinarias del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de las oficinas del Circuito Judicial. **10)** Hacer este acuerdo de conocimiento de la Dirección de Planificación, el Subproceso de Evaluación, el Subproceso de Estadística, la Dirección de Gestión Humana, la Administración Regional y el Consejo de Administración Regional del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, la Oficina de Tecnología de la Información del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, la Contraloría de Servicios del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, la Dirección Ejecutiva, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, para lo de su cargo. **Se declara acuerdo firme.”**

**Atentamente,**

**Licda. Vanessa Fernández Salas**

**Prosecretaria General**

**Secretaría General de la Corte**

Cc: Dirección de Tecnología de la Información

Dirección de Gestión Humana

Dirección Ejecutiva

Contraloría de Servicios del Primer Circuito Judicial de Guanacaste

Oficina de Tecnología de la Información del Primer Circuito Judicial de Guanacaste

Oficina de Comunicaciones Judiciales del Primer Circuito Judicial de Guanacaste

Administración Regional del Primer Circuito Judicial de Guanacaste

Diligencias / Refs: **(7406-2021, 3223-2023)**