San José, 29 de junio de 2023

N° 5787-2023

Al contestar refiérase a este # de oficio

[**secrecorte@poder-judicial.go.cr**](mailto:secrecorte@poder-judicial.go.cr)

**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° 53-2023** celebrada el **27 de junio del 2023,** que literalmente dice:

“**ARTÍCULO XLVII**

**Documento N°4343-2023**

Mediante oficio Nº 334-PLA-EV-2023 del 27 de abril de 2023, el Máster Erick Antonio Mora Leiva, Jefe del Proceso de Planeación y Evaluación, remite el informe por la Inga. Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i. del Subproceso de Evaluación, relacionado con Informe sobre propuestas de estructura de trabajo implementadas y seguimientos realizados en la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago; que literalmente dice:

“[…]

1. **Antecedentes**
2. El Consejo Superior mediante acta 80-16, artículo XXXIV, del 24 de agosto del 2016 aprobó el oficio 1259-PLA-2016 correspondiente al Informe Final de Rediseño de Procesos Circuito Judicial de Cartago, en el cual se concluye con el rediseño de procesos en el Circuito, siendo, la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago parte de las oficinas que formaron parte de este proceso.
3. El Consejo Superior en sesión 107-16 celebrada el 29 de noviembre del 2016, artículo XLIX, aprobó el Modelo de Sostenibilidad de los Proyectos de Rediseño (informe 1981-PLA-2016 del 26 de octubre de 2016), con el fin de que las oficinas y despachos que han sido sometidos a esos proyectos cuenten con la sostenibilidad de las propuestas implementadas a lo largo del tiempo y continúen con la aplicación de los procesos de mejora continua. Por ello, en ese mismo acuerdo, el Consejo Superior dispone que:

*“…Cada vez que concluya un proyecto de rediseño en un circuito judicial, se dotará con una plaza ordinaria y permanente a la Administración Regional correspondiente a una plaza de Profesional 2, con clase angosta de Ingeniería Industrial. Esa plaza se reportará administrativamente a la Administración Regional respectiva y funcionalmente a la Dirección de Planificación.”.*

1. Acuerdo de Consejo Superior en sesión 107-16 celebrada el 29 de noviembre del 2016 en el cual se aprobó la dotación de una plaza ordinaria y permanente de Profesional 2 al Circuito Judicial de Cartago, con el objetivo de asegurar la implementación del Modelo de Sostenibilidad y Seguimiento de los Proyectos de Rediseño realizados por la Dirección de Planificación, en aras de mejorar la calidad del servicio público en la administración de Justicia. Esta plaza está adscrita a la Dirección de Planificación (funcionalmente), pero se reporta administrativamente a la Administración Regional del Circuito y es la responsable de dar seguimiento a todas las oficinas y despachos que forman parte del Modelo de Sostenibilidad.
2. **Justificación**

Producto de los seguimientos mensuales realizados por medio de la profesional destacada en el Circuito Judicial de Cartago y en línea con los procedimientos establecidos mediante el Modelo de Sostenibilidad de los Proyectos de Rediseño, se detectaron una serie de hallazgos que impedían una dinámica de trabajo ágil y eficiente de acuerdo con la carga laboral y a la estructura de la oficina que se presentaba en el momento. Producto de lo anterior, se realizaron diversos análisis y acercamientos con el personal de la Oficina de Trabajo Social y Psicología, con el propósito de plantear distintas acciones que promovieran un adecuado funcionamiento; además de ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades que la misma oficina planteó; en aras de maximizar el recurso, y promover un servicio ágil y oportuno al usuario final.

Es así como nace el análisis que se presenta, implementándose propuestas de mejora que contribuyan a un adecuado uso de los recursos disponibles y a mejorar la respuesta de la Oficina ante las demandas por sus servicios.

Este informe, además, brinda respuesta al oficio DTSP-135-2022 enviado por parte de la Jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología a la Dirección de Planificación en fecha 04 de julio del 2022 en el cual se solicita un espacio de reunión con Planificación y el equipo de trabajo que estime pertinente, para analizar los aspectos planteados en cuanto a organización de la oficina y buscar una solución conjunta, así como se lleve a cabo una revisión de las competencias del equipo de mejora y de los alcances en la toma de decisiones

1. **Aspectos Generales vinculados al análisis de la Oficina de Trabajo Social y Psicología**

De conformidad con el seguimiento realizado por medio de la profesional encargada del Modelo de Sostenibilidad en el Circuito Judicial de Cartago, y de conformidad con el resultado de los indicadores de gestión y su análisis, se realizaron una serie de tareas cuyo análisis llevó a la elaboración de diversas propuestas de mejora que dieran respuesta a las necesidades detectadas en la oficina, siendo que, en el 2021 se procedió a implementar una de las propuestas establecidas que implicaba, un ajuste de estructura funcional mediante equipos de trabajo con cuotas definidas; para su implementación y con la finalidad de obtener los resultados esperados, esta propuesta se expuso y concertó previamente con el personal que conforma la Oficina bajo análisis.

Dentro de los aspectos analizados para el desarrollo de las propuestas de mejora, se consideraron los siguientes temas:

* Análisis de estructura inicial.
* Elaboración de propuestas de estructuras de trabajo.
  + Análisis de entrada de asuntos y circulante de la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago.
  + Análisis de oficio 025-PALAB-2020 de la Dirección de Gestión Humana sobre readecuación laboral.
* Seguimiento a la propuesta de estructura de trabajo implementada.
  1. **Estructura de trabajo anterior al periodo 2021**

Se presenta a continuación la organización del recurso humano según el diagnóstico realizado por el profesional de la Dirección de Planificación parte del análisis en la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago.

**Cuadro 1**

**Estructura funcional. Año 2020**

**Trabajo Social y Psicología de Cartago**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Disciplina | | Cuotas de trabajo |
| Equipo Psicosocial 1 | Trabajadora (or) Social | 11 productos |
| Psicóloga (o) |
| Equipo Psicosocial 2 | Trabajadora (or) Social |
| Psicóloga (o) |
| Disciplina | Trabajadora (or) Social | 18 productos |
| Trabajadora (or) Social |
| Trabajadora (or) Social |
| Trabajadora (or) Social |
| Disciplina | Psicóloga (o) | 11 productos |

**Fuente:**Subproceso de Evaluación, Dirección de Planificación.

**Nota:**Las atenciones inmediatas son atendidas por todos los profesionales.

Como se muestra en el cuadro anterior, la oficina se encontraba integrada por seis peritos en Trabajo Social, dos de los cuales integran equipo psicosocial y el restante dedicado a la atención de asuntos de disciplina y tres en psicología, dos en conformación de equipo psicosocial y una en la atención de asuntos de disciplina.

* 1. **Propuesta de estructuras de trabajo (escenarios) planteados**

Como parte del insumo para la elaboración de las propuestas de estructura de trabajo, se realizó el análisis de los asuntos entrados y circulante, además se consideró el oficio 025-PALAB-2020 de readecuación laboral para uno de los profesionales de la disciplina de trabajo social de la oficina en estudio, con el propósito de que las propuestas integrarán la realidad de todos los puestos de trabajo.

* 1. **Análisis de asuntos entrados y circulante de la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago**

A continuación, se presentan los asuntos entrados y el circulante que se mantenía en el momento que la Dirección de Planificación intervino en un seguimiento cercano a la oficina y se utilizaron como insumo para la propuesta de escenarios posteriormente detallada.

**Gráfico 1**

**Entrada de asuntos**

**Trabajo Social, Psicología y Psicosocial**

**(2016 a 2019)**

**Oficina de Cartago**

Imagen que contiene Diagrama

Descripción generada automáticamente

*Fuente*: Registros de casos y referencias de la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago

Como se puede observar, el ingreso de los asuntos entrados del periodo 2016 al 2017 tiende a mantenerse estable, sin embargo; a partir del 2018, presentaron un aumento entre el 6% hasta el 85%, lo que sugiere un impacto en el circulante; tal como se presenta a continuación:

**Gráficos 2 y 3**

**Circulante de las disciplinas de Psicología y Trabajo Social**

**(enero 2019 a setiembre 2020)**

**Oficina de Cartago**

Gráfico, Gráfico de rectángulos

Descripción generada automáticamente

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

Tal como se visualiza en los gráficos anteriores, el circulante en la disciplina de Psicología, presentó un incremento del 78% es decir 138 asuntos más a setiembre 2020 versus enero 2019; aumento que también se presenta en la disciplina de Trabajo Social con 19% (171 asuntos).

Coincidentemente con el análisis realizado de la entrada y circulante, se recibió el oficio 025-PALAB-2020 (anexo 1) de Adaptación del Puesto de Trabajo de la Dirección de Gestión Humana, en el cual solicitan modificar la carga laboral de una persona Perito 2 de Trabajo Social.

Acorde a la ficha técnica de la Dirección de Gestión Humana se ajusta la herramienta de reparto de asuntos conocida como “Tejedora”[[1]](#footnote-1) con la que la oficina contaba, considerando únicamente ciertos tipos de procesos de disciplina, así como ajuste en su cuota de trabajo, a la cual se le aplicó una reducción del 30%, por lo cual se disminuye de 18 a 13 dictámenes o informes mensuales.

* 1. **Escenarios planteados de acuerdo con el análisis realizado**

En fecha del 22 de octubre del 2020 se realizó una reunión con las jefaturas de sección y supervisoras del Departamento de Trabajo Social y la coordinadora de la oficina de Cartago, minuta 185-PLA-EV-MNTA-2020 (anexo 10), donde se les expuso cuatro posibles escenarios para realizar un ajuste de estructura funcional de la oficina.

Dichos escenarios fueron presentados por la MSc. Abigail Gómez Abarca entonces profesional de la Dirección de Planificación destacada en el Circuito de Cartago, con la intención de tomar decisiones sobre la estructura funcional idónea para la oficina, en la atención adecuada de la carga laboral de la oficina y evitar el aumento del circulante; en función de las condiciones propias que imperaban en el momento y recomendaciones de la Dirección de Gestión Humana sobre la adaptación del puesto de una de las profesionales.

A continuación, se muestra el detalle de los escenarios presentados:

**Cuadro 2**

**Escenarios presentados para análisis**

Imagen que contiene Calendario

Descripción generada automáticamente

***Fuente:*** Subproceso de Evaluación, Dirección de Planificación.

Producto de la sesión de trabajo, y de acuerdo con la necesidad de la oficina; se recomendó implementar el escenario #1, ya que, si las condiciones se mantenían, es la estructura que permitía atender adicional a la entrada de los asuntos, una proporción del circulante de Trabajo Social y Psicología principalmente, ya que es la disciplina que se afectó en mayor medida en el periodo 2019-2020 (aumento de un 78%).

Asimismo, el escenario 1 es el que permite atender la mayor cantidad de asuntos de psicosocial, ya que por la capacidad operativa que mantiene la oficina resulta imposible hacerle frente a la totalidad de la carga laboral.

Nótese que el escenario 1 en la disciplina de Trabajo Social; con el equipo de profesionales que la oficina mantenía y las cuotas de trabajo establecidas; se podían entregar 65 productos versus una entrada de asuntos nuevos de 58.3 asuntos mensuales; por lo que no fue necesario dotar de recursos para hacerle frente a esta disciplina; pues con los ya existentes se podía atender la entrada más 7 asuntos adicionales. *(Tres equipos de trabajo 7 productos cada uno; 21 en total + Un profesional 18 + Dos profesionales 13 cada uno = 65 productos al mes. Entrada mensual 58.3 asuntos).*

Sin embargo, y por un periodo determinado, se acordó aplicar el escenario #4, previa coordinación con la jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología y la coordinadora de la oficina de Cartago; ya que fue posible dotar de un recurso adicional en psicología por el plazo de seis meses, dando inicio en el mes de enero y extendiéndose a junio del 2021. Dicho escenario planteo las siguientes cuotas de trabajo:

* Trabajo Social equipo: 6 psicosocial y 7 disciplina (13 productos mensuales)
* Psicología equipo: 6 psicosocial y 5 disciplina (11 productos mensuales)
* Trabajo Social disciplina: 18 productos mensuales /13 productos mensuales (rebajo por Medicina de Trabajo y Coordinación

**Cuadro 3**

**Escenario #4 de estructura de trabajo y cuotas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cuotas** | **Trab. Social** | **Psicosocial** | **Psicología** |
| equipo 1 | 7 | 6 | 5 |
| equipo 2 | 7 | 6 | 5 |
| equipo 3 | 7 | 6 | 5 |
| **Equipo 4** | **3** | **6** | **5** |
| Trab. Social  (adecuación laboral) | 13 |  |  |
| Trab. Social | 18 |  |  |
| total | **55** | **24** | **20** |
| **entrada** | **77.2** | **22.5** | **16.9** |
| % gestión | 25 % | 41 % | 34 % |
| Total | 58.3 | 13.4 | 11.2 |
| **(+/-)** | **3** | **-11** | **-9** |

***Fuente:*** Subproceso de Evaluación, Dirección de Planificación.

El equipo psicosocial número cuatro, estuvo integrado por la coordinadora de la oficina y el recurso adicional en Psicología; se dispuso de esta manera, para que, una vez que no se contara con el recurso adicional; no se tuviera que realizar una nueva restructuración; ya que, la Coordinación por la figura que ostenta tiene una cuota distinta en forma permanente.

Una vez finalizado el periodo con el recurso adicional en psicología, se aplicó el escenario #1, el cual es el que se mantiene en la actualidad.

**Cuadro 4**

**Escenario #1 de estructura de trabajo y cuotas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cuotas** | **Trab. Social** | **Psicosocial** | **Psicolo** |
| equipo 1 | 7 | 6 | 5 |
| equipo 2 | 7 | 6 | 5 |
| equipo 3 | 7 | 6 | 5 |
| Trab. Social | 18 |  |  |
| Trab. Social (coordinadora) | 13 |  |  |
| Trab. Social  (adecuación laboral) | 13 |  |  |
| total | **65** | **18** | **15** |
| **entrada** | **77.2** | **22.5** | **16.9** |
| % gestión | 25 % | 41 % | 34 % |
| Total | 58.3 | 13.4 | 11.2 |
| **(+/-)** | **-7** | **-5** | **-4** |

***Fuente:*** Subproceso de Evaluación, Dirección de Planificación.

En este escenario las cuotas de trabajo no presentan mayor variación, a excepción de la plaza de coordinación de la oficina, ya que atenderá únicamente asuntos de disciplina, al reducirse los equipos de trabajo psicosocial de cuatro a tres equipos.

Adicionalmente, alineado a la implementación de la nueva estructura de trabajo, análisis de entrada de asuntos y la readecuación laboral aplicada, se realizó un ajuste de la estructura de agenda; el cual consideró señalar los asuntos por el tipo de proceso más representativo y de esta manera asegurar mayor cantidad de espacios para su atención (ver anexo 4).

Los objetivos principales de la aplicación de los escenarios propuestos son los siguientes:

* Disminución del plazo de la agenda.
* Disminución de cantidad de asuntos en circulante.
* Aumento en la cantidad de casos terminados.
* Equilibrio de cargas de trabajo según disciplina.
* Respuesta oportuna a los usuarios internos y externos.

Previo a la implementación del escenario acordado, se realizó una estandarización de las ubicaciones en del Escritorio Virtual en coordinación con la Licda. Gabriela Orozco Irola, Coordinadora de la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago, minuta 270-PLA-EVMNTA-2020 (ver anexo 2), con el fin de tener un control y un histórico en el cumplimiento de las cuotas de trabajo de cada uno de los puestos.

**Cuadro 5**

**Estandarización de ubicaciones en el Escritorio Virtual**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ubicación** | | **Nombre** |
| **TRABAJO SOCIAL** | | |
| Equipo psicosocial 1 | Trabajadora/or Social 1 | Javier Rodríguez Rivera |
| Equipo psicosocial 2 | Trabajadora/or Social 2 | Wanda Kester Campbell |
| Equipo psicosocial 3 | Trabajadora/or Social 3 | Andrea Jiménez Mora |
| Coordinadora | Trabajadora/or Social 4 | Gabriela Orozco Irola |
| Distribución completa | Trabajadora/or Social 5 | Violeta Vásquez Rivera |
| Plaza con adecuación | Trabajadora/or Social 6 | Sheiris Jiménez Villalobos |
| Plaza de apoyo | Trabajadora/or Social 7 | - |
| **PSICOLOGÍA** | | |
| Equipo psicosocial 1 | Psicóloga/o 1 | Marcela Madriz Arce |
| Equipo psicosocial 2 | Psicóloga/o 2 | Karla Chaves Mata |
| Equipo psicosocial 3 | Psicóloga/o 3 | Maureen Fernández Baquero |
| Plaza de apoyo | Psicóloga/o 4 | Tatiana Brenes Figueroa |

***Fuente:*** Subproceso de Evaluación, Dirección de Planificación.

* 1. **Seguimiento a plan de trabajo conforme al escenario de trabajo aplicado (escenario )**

**3.1. Sobre el Equipo de mejora**

Como parte de los hallazgos del seguimiento mensual que se da a la Oficina de Trabajo Social y Psicología en el Circuito Judicial de Cartago dentro del cual se brinda seguimiento al plan de trabajo implementado según el escenario 4, se detectó que el Equipo de Mejora no se reunía, por lo cual no se realizaban planes remediales para solventar las áreas críticas existentes en la oficina.

Dada esta situación, se establece un nuevo Equipo de mejora, a partir del 2021, el cual está integrado por:

* Gabriela Orozco Irola, Coordinadora
* Karla Chaves Mata, Psicóloga
* Javier Rodríguez Rivera, Trabajador Social
* Luis Damián Montero Arrieta, Auxiliar Administrativo
* Alexander Araya Tijerino, Jefatura de área de Psicología
* Roxana Mesén Fonseca, Supervisión técnica de Trabajo Social

A partir de los indicadores de mayo hasta julio de 2021 se brindó un acompañamiento permanente de forma mensual en las reuniones del Equipo de Mejora y la revisión de los indicadores de gestión de parte de la Profesional de la Dirección de Planificación.

* 1. **Seguimiento a la implementación del escenario 4.**

Como parte del seguimiento realizado a la Oficina de Trabajo Social y Psicología, a fin de conocer los resultados de la implementación del plan de trabajo consensuado, mediante el cual se dispuso la ejecución del escenario #4 con la consecuente estructura de trabajo y cuotas, se logran obtener los siguientes resultados:

**Cuadro 6**

**Seguimiento de implementación del Escenario #4 de estructura de trabajo y cuotas**

**Resultados obtenidos**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Circulante** | | **Plazo promedio de espera para valoración (agenda) (meses) *Disciplina (valoración perita, indiv-Psicos)*** | | **Cantidad de asuntos pendientes de valoración** | | **Porcentaje de rendimiento por Perita o Perito Judicial** | |
| **Disciplina** | *Psicología* | *Trabajo Social* | *Psicología* | *Trabajo Social* | *Psicología* | *Trabajo Social* | *Psicología* | *Trabajo Social* |
| Diciembre 20 | 301 | 1087 | 3 | 1.7 | 83 | 177 | 67% | 134% |
| Junio 21 | 270 | 878 | 1.33 | 1.65 | 18 | 100 | 85% | 198% |
| **Diferencia** | **31** | **209** | **1.67** | **0.05** | **65** | **77** | **18%** | **64%** |
| ***% de diferencia*** | **10%** | **19%** | **56%** | **3%** | **78%** | **44%** | **27%** | **48%** |

***Fuente:*** Subproceso de Evaluación, Dirección de Planificación. Datos obtenidos de la Matriz de indicadores de gestión de la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago.

Como se muestra en el cuadro 6, el plan de trabajo tuvo un efecto positivo para la oficina, ya que el circulante, plazo de agenda y cantidad de asuntos pendientes de valoración presentaron una disminución al comparar los datos de diciembre 2020 versus junio 2021 y en el caso del porcentaje de rendimiento del personal profesional, este aumentó significativamente en comparación de los periodos mencionados anteriormente. A pesar del aumento del porcentaje de rendimiento en Psicología, cabe indicar que, el mismo se registró por debajo del parámetro establecido para este indicador (95% a 100%), caso contrario con la disciplina de Trabajo Social, la cual tuvo un promedio de cumplimiento de la cuota del 149%, lo que refleja que la mayoría de las profesionales superaron la cuota de trabajo propuesta.

En el caso del circulante de trabajo social y psicología se vio disminuido principalmente por el plan de trabajo aplicado; además por la ejecución de un plan en conjunto con el Departamento de Trabajo Social, el cual consistió en comisionar 50 asuntos psicosociales aproximadamente a la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV) La Unión. Además, se han ideado otras estrategias como trasladar asuntos sociales tanto a la PISAV La Unión como a Puriscal, también de la implementación de planes remediales mensuales.

A continuación, se muestra el detalle en Psicología del cumplimento de la cuota de trabajo establecida para el plan de trabajo de acuerdo con el Escenario #4 de estructura de trabajo y cuotas:

**Cuadro 7**

**Seguimiento de cuotas de trabajo de Psicología conforme al Escenario #4**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Profesional** | **Parámetros** | | **ene-21** | **feb-21** | **mar-21** | **abr-21** | **may-21** | **jun-21** | **Total** | **Promedio** |
| Psicólogo (a) 1 (Equipo 1) | 11 | 13 | **6** | **4** | **9** | **9** | **13** | **8** | **49** | **9** |
| *Psicosocial* | 6 | 7 | 3 | 0 | 5 | 1 | 4 | 1 | **14** | **3** |
| *Disciplina* | 5 | 6 | 3 | 4 | 4 | 8 | 9 | 7 | **35** | **6** |
| % de rendimiento | 95% | 100% | **55%** | **36%** | **82%** | **82%** | **118%** | **73%** |  | **74%** |
| Psicólogo (a) 2 (Equipo 2) | 11 | 13 | **7** | **1** | **6** | **7** | **11** | **10** | **42** | **8** |
| *Psicosocial* | 6 | 7 | 4 | 0 | 3 | 3 | 4 | 7 | **21** | **4** |
| *Disciplina* | 5 | 6 | 3 | 1 | 3 | 4 | 7 | 3 | **21** | **4** |
| % de rendimiento | 95% | 100% | **64%** | **9%** | **55%** | **64%** | **100%** | **91%** |  | **64%** |
| Psicólogo (a) 3 (Equipo 3) | 11 | 13 | **4** | **5** | **7** | **15** | **11** | **9** | **51** | **9** |
| *Psicosocial* | 6 | 7 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 6 | **19** | **3** |
| *Disciplina* | 5 | 6 | 2 | 3 | 3 | 13 | 8 | 3 | **32** | **6** |
| % de rendimiento | 95% | 100% | **36%** | **45%** | **64%** | **136%** | **100%** | **82%** |  | **77%** |
| Psicólogo (a) 4 (Plaza de apoyo) | 11 | 13 | **1** | **4** | **5** | **5** | **8** | **9** | **32** | **6** |
| *Psicosocial* | 6 | 7 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 6 | **16** | **3** |
| *Disciplina* | 5 | 6 | 0 | 3 | 3 | 1 | 6 | 3 | **16** | **3** |
| % de rendimiento | 95% | 100% | **9%** | **36%** | **45%** | **45%** | **73%** | **82%** |  | **48%** |

***Fuente:*** Subproceso de Evaluación, Dirección de Planificación. Datos obtenidos de la matriz de indicadores de gestión de la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago.

Como se detalla en el cuadro 7, las profesionales en Psicología no lograron alcanzar la cuota de trabajo señalada de 11 a 13 informes o dictámenes por mes (6 psicosociales y 5 de disciplina). Los resultados se vieron afectados por la inoportuna actualización de las tareas del escritorio virtual ya que no se ubicaban correctamente los asuntos en la tarea para “redacción”; pues de la matriz de indicadores se desprende que lo reportado como pendiente de redacción no fue suficiente para cumplir con la cuota de trabajo.

1. **Análisis de aspectos varios** 
   1. **Metodología utilizada en el muestreo realizado**

En vista que la mayoría de las sugerencias y preocupaciones que manifiesta el personal de Psicología de la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago corresponde a los tiempos invertidos en las valoraciones de las personas usuarias según el tipo de caso e incluso tiempos en la aplicación de pruebas, es que nació la propuesta de implementar un muestreo de cantidades y tiempos en la función que realiza el personal de Psicología de esta oficina por cierta cantidad de tiempo, con el fin de contar con promedios generales de tiempo reales que invierte este personal en labores ligadas directamente con la atención de las personas usuarias, tales como las valoraciones y aplicación de pruebas. Para la implementación del muestreo se tomó en consideración los siguientes aspectos:

* Se informó y solicitó aval para implementar el muestreo a la MSc. Alba Gutiérrez Villalobos, Jefa del Departamento de Trabajo Social y Psicología, MSc. Alexander Araya Tijerino, Jefe de Sección de Psicología y Licda. Gabriela Orozco Irola, Coordinadora de Oficina de Trabajo Social y Psicología *(ver apéndice 1. Correo que documenta aval la realización del muestreo).*
* Se solicitó colaboración a la Administración Regional de Cartago para que brindara el apoyo con una persona técnica supernumeraria; la cual se encargaría de la aplicación del muestreo en la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago, dicha colaboración fue brindada con la salvedad que, en caso de que surgiera alguna emergencia o eventualidad en alguna otra oficina del Circuito se debería retirar el recurso.
* El muestreo se implementó hasta contar con las tres personas titulares que ocupan los puestos de Psicología en la oficina, ya que en algún momento existía una sustitución, por lo que se mantuvo a la espera, hasta que volviera la persona titular para dar inicio *(ver apéndice 2. Correo con la información).*

Se realizó una reunión virtual el 15 de noviembre del 2021 por medio de MS Teams previo al inicio de la implementación del muestreo, con el fin de explicar la metodología de la aplicación del muestreo de tiempos, mostrar la herramienta en Excel que se alimentaría y el plazo de implementación. En dicha reunión participaron las personas Psicólogas de la oficina, la Coordinadora de la oficina de Cartago y el Jefe de la Sección de Psicología *(ver apéndice 3. Correo de convocatoria).*

* Se le brindó la inducción y realimentación necesaria a la persona supernumeraria que asumió la aplicación del muestreo con el fin de que conociera la dinámica y las variables que debía alimentar en el archivo de Excel *(ver apéndice 2 correo de explicación).*
* El muestreo dio inicio del 22 de noviembre del 2021 y se extendió hasta el 09 de junio del 2022. Se destaca que en este período hubo ocasiones en que no se contó con persona técnica supernumeraria para la alimentación de la herramienta debido a que surgían emergencias en otros despachos del Circuito, y en diversas ocasiones el personal administrativo de la propia Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago se encargó de aplicar el muestreo y alimentar la herramienta.

Asimismo, como ha sido expuesto en diversas ocasiones por el personal de la oficina, los tiempos que se invierten en cada actividad dependen de una serie de variables, las cuales se consideraron en la plantilla de Excel del muestreo aplicado, para contar con mayor claridad, se presenta el detalle de cada variable que se alimentó en el muestreo:

1. **Fecha de actividad:** En este espacio la persona encargada de alimentar el muestreo coloca la fecha en que se lleva a cabo la labor por la persona Psicóloga.
2. **Puesto de Profesional:** Se detalla el número de puesto que mantiene en el sistema de la persona Psicóloga que realizará la labor a registrar.
3. **Nombre de Profesional:** Nombre de la persona Psicóloga que realizará la labor a registrar.
4. **N° de expediente:** Se detalla el número único de expediente del caso que se va a tender en la actividad a registrar.
5. **Modalidad de valoración:** Se registra si la actividad que va a realizar la persona Psicóloga corresponde a:

* *Entrevista referido*
* *Entrevista fuente colateral*
* *Aplicación pruebas*

En esta variable se despliega la lista con las opciones definidas:

1. **Clase de asunto:** Se detalle el nombre estándar que mantiene el sistema de la clase de asunto que atenderá la persona Psicóloga, las opciones a elegir son las siguientes:

* *EP-VALORACIÓN PERICIAL*
* *FA-ADOPCIÓN*
* *FA-CURATELA*
* *FA-DECLARATORIA JUDICIAL DE ABANDONO*
* *FA-DIVORCIO POR SEVICIA*
* *FA-GUARDA CRIANZA Y EDUCACIÓN*
* *FA-INSANIA*
* *FA-OTROS*
* *FA-RÉGIMEN DE INTERRELACIÓN FAMILIAR*
* *FA-RÉGIMEN DE INTERRELACIÓN FAMILIAR SUPERVISADO*
* *FA-SUSPENSIÓN DE PATRIA POTESTAD*
* *IMPUT-INTRODUCCIÓN DROGAS CENTRO PENAL*
* *IMPUT-LEY DE PENALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER*
* *IMPUT-OTROS*
* *NA-VALORACIÓN PERICIAL*
* *PA-OTROS*
* *PA-PENSIÓN ALIMENTARIA*
* *PA-RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO*
* *PAVIJ-ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA*
* *PJ-SUSPENSIÓN DE PROCESO A PRUEBA*
* *PJ-VALORACIÓN PERICIAL*
* *PODJUD-JUBILACIONES Y PENSIONES DEL PODER JUDICIAL*
* *PODJUD-OTROS*
* *VD-LEVANTAMIENTO DE MEDIDAS*
* *VD-SEGUIMIENTO*
* *VD-VALORACIÓN PERICIAL*
* *VIC-ABANDONO DE INCAPAZ*
* *VIC-ABUSO DE PATRIA POTESTAD*
* *VIC-DELITOS SEXUALES*
* *VIC-INCUMPLIMIENTO DE DEBERES PARENTALES*
* *VIC-LEY DE PENALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER*
* *VIC-OTROS*

En esta variable se despliega la lista con las opciones definidas.

1. **Tipo de asunto:** En esta variable se elige de la lista que se despliega en la herramienta de Excel el tipo de asunto, esto de acuerdo con los tipos estandarizados que mantiene el sistema para esta oficina, ya sea una labor ligada a un asunto de equipo Psicosocial o individual de Disciplina, los cuales corresponden a:

* Psicología
* Psicosocial

En esta variable se despliega la lista con las opciones definidas.

1. **Cantidad de personas atendidas:** En esta variable se coloca la cantidad de personas usuarias que se entrevistan o se aplican pruebas en la actividad registrada.
2. **Hora de inicio:** Se registra la hora exacta en que la persona Psicóloga inicia con la labor registrada, se incluye hora y minutos.
3. **Hora final:** Se registra la hora exacta en que la persona Psicóloga finaliza con la labor registrada, se incluye hora y minutos.
   1. **Análisis muestreo de tiempos de la disciplina de Psicología**

A partir del 22 de noviembre del periodo 2021 y hasta el 09 de junio del 2022 se realizó un muestreo de las personas profesionales en Psicología (tres puestos) de la oficina en análisis en la realización de sus distintas atenciones, a seguir: Aplicación pruebas, entrevista fuente colateral y entrevista referido; con el propósito de evaluar el tiempo invertido en cada una de ellas; y determinar si el mismo perjudica de alguna manera el cumplimiento de la cuota de las personas profesionales, ya que; a través de los seguimientos a la oficina han manifestado esa preocupación. La cuota mensual para estos profesionales, específicamente en su disciplina, según la matriz de indicadores de gestión se establece de 5 a 6 informes/dictámenes realizados; adicional a 6 a 7 dictámenes en Psicosocial, para una cuota compuesta de mínimo 11 asuntos mensuales entre la disciplina Psicología y Psicosocial.

Se presentan a continuación los resultados obtenidos:

**Cuadro 8**

**Resultados del Muestreo realizado**

**Promedio de duración por tipo de atención**

**(Puestos PS01-PS02-PS03)**

**Oficina Trabajo Social y Psicología**

Tabla

Descripción generada automáticamente

***Fuente:***Subproceso de Evaluación con base en el muestreo realizado.

Así, se registraron 456 datos, de los cuales 160 fueron Aplicación de pruebas, 70 registros de Entrevista fuente colateral y 226 Entrevista referido entre los tres puestos ordinarios profesionales en Psicología en el periodo de toma de datos.

Para el análisis del muestreo, se obtuvieron medidas de tendencia central, tales como la media (promedio), moda y mediana; como valores numéricos para localizar la parte central de un conjunto de datos. Cada tipo de atención se tomó en forma individual, obteniendo un total de tiempo invertido por cada clase y finalmente una duración promedio (media) para cada una de ellas; considerando tiempos mínimos y máximos registrados. Así, en entrevista referido se obtuvo, por ejemplo, 226 registros, en los cuales se invirtió 327:37 horas en total, lo que significa un tiempo promedio para realizar ese tipo de atención de 1:26:59 horas.

Así, los profesionales en Psicología de la oficina invierten en promedio para la realización de las atenciones entre 1:08:48 a 1:26:59 horas, para un promedio general de 1:22:59 horas. Cabe destacar que, se detectan en el análisis de los datos tareas simultáneamente realizadas; por ejemplo, mientras se realizaba una entrevista referida se aplicaban pruebas; sin embargo, al analizar puesto por puesto (PS 01, PS 02 y PS 03) tomando los días máximos donde realizaron estos tipos de atención, el tiempo total invertido fue menor a las 8 horas diarias efectivas, incluso asumiendo las atenciones como independientes. Por excepción, el puesto 02 registro días con tiempo efectivo mayor a las 8 horas diarias, lo que sugiere atenciones simultaneas, pero también hubo días donde se dio una única Entrevista, por ejemplo, lo que requirió únicamente 1:37:04 horas.

También es importante destacar que se consideró la clase de asunto que se registró en el muestreo. Así, por ejemplo, en la Aplicación de pruebas, donde más registros hubo fue del tipo Delitos Sexuales, (se presentó más veces, 50 registros en total) y en la atención de cada uno ellos se invirtieron 1:09:44 horas. Por otro lado, la clase de asunto donde mayor tiempo se requirió fue Otros, donde se invirtió casi las dos horas de atención (1:59:15 horas). El detalle especifico por cada profesional y por clase de asunto se presenta en el siguiente archivo.

|  |  |
| --- | --- |
| Ítem | Archivo |
| Datos Muestreo |  |

Cabe resaltar que, si se considera la atención de un asunto que requiere una *Aplicación pruebas, una Entrevista fuente colateral y una Entrevista referido* como actividades independientes, según los datos obtenidos, y con aquellas clases de asunto de mayor duración el profesional invertiría un máximo de 7:25:15 horas, lo cual es menor al tiempo laboral efectivo diario. (*En aplicación de pruebas Otros, Entrevista Fuente Colateral Adopción, y en Entrevista referido Otros).*

Por otro lado, tomando los tiempos de las clases de asunto de mayor frecuencia, ósea las que más veces se presentaron dentro del muestreo se invertiría como máximo en total en promedio de 2:57:44 horas, tomadas como actividades independientes. *(En aplicación de pruebas y Entrevista Fuente Colateral Delitos Sexuales, y en Entrevista referido Seguimientos).*

Se resalta que, de acuerdo con los resultados del muestreo obtenidos en los cuales se evidencio que en promedio para realizar los tres tipos de atención en forma individual el profesional en Psicología requeriría alrededor de las 4 horas laborales efectivas, unido a la estructura de agenda de la oficina, la cual fue planteada por la Dirección de Planificación en intervenciones anteriores, donde se recomendó utilizar el 48% del tiempo efectivo mensual para realizar las valoraciones, el profesional contaría con el tiempo suficiente para realizar al menos 11 valoraciones en 9 días, lo cual es lo solicitado como mínimo, ya que la cuota actual de trabajo mensual es de 11 a 13 asuntos mensuales. *(6 a 7 en Psicosocial, 5 a 6 en Disciplina, para puestos sin adecuación laboral).*

Se presenta a continuación la estructura de agenda que actualmente está aplicando la oficina en análisis, implementada producto de seguimientos anteriores a la oficina por parte de la Dirección de Planificación.

**Cuadro 9**

**Estructura de agenda implementada en la oficina de Trabajo Social y**

**Psicología de Cartago**

Tabla

Descripción generada automáticamente

***Fuente:***Subproceso de Evaluación. Se consideran 19 días hábiles ya que se reservan dos días para Atenciones Inmediatas.

Por otro lado, y con el propósito de evaluar los resultados obtenidos y obtener un criterio experto al respecto, en fecha 19 de octubre del 2022 se realizó una reunión de trabajo (minuta 890-PLA-EV-MNTA-2022, anexo 5) entre profesionales de la Dirección de Planificación y el Lic. Alexander Araya Tijerino y Licda. Anneth Arroyo Sánchez, Jefatura y Supervisora del área de Psicología a nivel nacional, respectivamente.

Así, entre los asuntos conversados, tanto el Lic. Araya Tijerino como la Licda. Arroyo Sánchez coinciden que los tiempos obtenidos en el muestreo son menores al promedio nacional para tales labores; por lo que, consideran que los mismos no perjudican el cumplimiento de la cuota actual; por ende; como uno de los acuerdos obtenidos producto de la reunión es la permanencia de la cuota mensual en esta disciplina.

* 1. **Composición de la cuota de trabajo**

Como parte del análisis de la cuota de trabajo, y en atención a los acuerdos de la reunión sostenida el 19 de octubre del 2022, se analizan los asuntos entrados en la oficina a partir de enero y hasta setiembre del 2022 por materia; con el propósito de determinar si es necesario variar la composición de esta.

Así, del libro de Registro de Casos y Atenciones inmediatas, remitido por medio de correo electrónico en fecha 17 de octubre del 2022 por parte de la Licda. Gabriela Orozco Irola, Coordinadora de la oficina se analiza la entrada por materia de la oficina.

**Cuadro 10**

**Entrada por materia**

**Oficina Trabajo Social y Psicología**

**Periodo Enero a Setiembre 2022**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Disciplina** | | |
|  | **Trabajo Social** | **Psicología** | **Psicosocial** |
| Entrada Mensual | 81,5 | 28,6 | 44,6 |

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

Así, al analizar la entrada de enero a setiembre 2022 se determina que la disciplina de Trabajo Social registró una entrada mensual de 81,5 casos, lo cual es equivalente al 53% del total ingresado; mientras que Psicología 28,6 (18%) asuntos. Por su parte, Psicosocial registró una entrada de 44,6 (29%) asuntos.

El siguiente cuadro presenta la cuota actual por equipo de trabajo más la entrada de asuntos y el porcentaje de gestión histórico.

**Cuadro 11**

**Cuota de trabajo actual versus entrada de asuntos nuevos**

**Oficina Trabajo Social y Psicología de Cartago**

| **Cuotas de trabajo actuales** | **Trab. Social** | **Psicosocial** | **Psicología** |
| --- | --- | --- | --- |
| Equipo 1 | 7 | 5 | 5 |
| Equipo 2 | 7 | 6 | 5 |
| Equipo 3 | 7 | 6 | 5 |
| Trab. Social | 18 |  |  |
| Trab. Social (Coordinación) | 13 |  |  |
| Trab. Social (Adecuación) | 13 |  |  |
| **Total** | **65** | **17** | **15** |
| **Entrada Mensual total** | **81,5** | **44,6** | **28,6** |
| Menos Porcentaje de gestión | 25% | 41% | 34% |
| Total | 61 | 26,3 | 19 |
| **(+/-)** | **4** | **-9** | **-4** |

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

***Nota:*** Equipo 1 con una cuota de 5 asuntos Psicosociales, debido a un

ajuste realizado en junio 2022 por readecuación laboral. Oficio 035-APRL-19.

Al tomar en cuenta las cuotas que actualmente rigen en la oficina en análisis y considerando la entrada mensual que se presentó; se confirma que en la cuota combinada por equipos de trabajo de acuerdo con la especialidad; debe permanecer Trabajo Social con al menos siete asuntos por equipo para poder atender la entrada más cuatro asuntos mensuales del circulante, ya que esta disciplina es la de mayor entrada en la oficina. Como puede observarse, en esta disciplina; el recurso humano ordinario disponible en la oficina se compone de tres equipos. Estos tres equipos atienden su disciplina, 7 asuntos de Trabajo Social más cinco asuntos de Psicosocial el equipo 1; y seis asuntos Psicosocial el equipo 2 y 3, de manera que tienen una cuota de trabajo combinada; de 12 y 13 asuntos respectivamente por mes. Adicionalmente existen tres puestos de trabajo más con cuotas mensuales entre 13 y 18 asuntos. Estos tres puestos de trabajo son exclusivos en la entrega de productos de Trabajo Social; así al considerar estas cuotas, el recurso humano es capaz de entregar 65 asuntos por mes.

Ahora, la entrada mensual se registró en 81,5 asuntos por mes en promedio; si se le aplica el 25% de informes de gestión, que disminuyen los asuntos nuevos; se obtiene una entrada de 61 asuntos finalmente.

Al obtener una entrada mensual de 61 asuntos versus 65 que el recurso humano debe proveer por mes, la oficina podría atender la entrada regular más 4 asuntos del circulante existente.

En el caso de Psicosocial y Psicología, aún, con la cuota mínima mensual de 6 y 5 asuntos respectivamente no se logra atender la totalidad de la entrada, pues esta última tiende al aumento con respecto a periodos anteriores; lo que vuelve imprescindible el cumplimiento de la cuota, para evitar que crezca aún más el circulante. Cabe destacar que, aun considerando el porcentaje de gestión, lo cual disminuye la cantidad de informes de intervención o dictámenes que deben proveerse mes a mes, en Psicosocial y Psicología no se cuenta con la capacidad instalada en la oficina para atender la totalidad de la entrada, bajo las cuotas actuales; pues como se evidencia en el cuadro 9; en Psicosocial no es posible atender nueve asuntos por mes de la entrada regular; ya que la cuota de trabajo entre todo el recurso humano alcanza 17 productos y la entrada por atender es de 26; en otras palabras se dejan sin atender 9 asuntos por mes. Por otro lado, en Psicología, la cuota establece 15 asuntos; sin embargo, la entrada es de 19; por lo que el remanente es de cuatro asuntos mensuales; lo que produce que mes a mes aumente el circulante, si no se logran superar las cuotas mínimas de trabajo.

Cabe destacar que; de acuerdo con el análisis anterior el cumplimiento de cuota de trabajo es imprescindible para evitar aumentar el circulante de la oficina, adicional a que; es necesario que la oficina cuente con al menos un equipo de trabajo más (Psicólogo-Trabajador Social) para poder atender la entrada actual de asuntos más una porción del circulante; en el caso de las disciplinas de Trabajo Social y Psicología; no obstante; en Psicosocial aun así quedarán asuntos nuevos sin atender mes a mes; tal como se muestra a continuación con la proyección realizada.

**Cuadro 12**

**Proyección de atención de la entrada de asuntos nuevos**

**al contar con otro equipo de trabajo**

**Oficina Trabajo Social y Psicología de Cartago**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cuotas de trabajo actuales** | **Trab. Social** | **Psicosocial** | **Psicología** |
| Equipo 1 | 7 | 5 | 5 |
| Equipo 2 | 7 | 6 | 5 |
| Equipo 3 | 7 | 6 | 5 |
| ***Equipo 4 (Proyección)*** | ***7*** | ***6*** | ***5*** |
| Trab. Social | 18 |  |  |
| Trab. Social (Coordinación) | 13 |  |  |
| Trab. Social (Adecuación) | 13 |  |  |
| **Total** | **72** | **23** | **20** |
| **Entrada Mensual total** | **81,5** | **44,6** | **28,6** |
| Porcentaje de gestión | 25% | 41% | 34% |
| Total | 61 | 26,3 | 19 |
| **(+/-)** | **+11** | **-3** | **+1** |

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

***Nota:*** La proyección se realiza aumentando en un equipo 4.

Como se observa; de contar con un cuarto equipo de trabajo; en Trabajo Social se podría asumir la entrada más 11 asuntos mensuales del circulante; en el caso de Psicología se podría asumir la entrada más 1 asunto mensual del circulante; sin embargo, en Psicosocial no se podría atender toda la entrada; por lo que el circulante aumentaría.

Cabe destacar también que, según la matriz de indicadores a Diciembre 2022, el circulante final de Psicología es de 410 asuntos mientras que Trabajo Social es de 880; adicional a los plazos promedios de espera para valoración que en ambos casos son críticos; lo que evidencia la necesidad de planes de trabajo temporales para estabilizar la oficina.

En línea con lo anterior, se propone realizar un cambio en la matriz de indicadores en el indicador Circulante Final; en el cual se componga de Circulante seguimientos más valoraciones; con el propósito de obtener mayor claridad en los asuntos realmente pendientes ajenos a un seguimiento.

*Circulante total= Circulante de seguimiento + Circulante de valoraciones.*

* 1. **Estructura de la agenda**

En atención a la agenda, y alineado a la forma de trabajo de la oficina de Trabajo Social y Psicología del Segundo Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos) se establece un manejo de la agenda de acuerdo con el ingreso, así se agendarán aquellos casos de acuerdo con su fecha de entrada, por orden cronológico, para promover que lo primero que ingresa es lo primero que se atiende. Cabe destacar que en aquellos casos urgentes que ingresen y de ser necesario, la Jefatura de la oficina bajo su criterio podrá hacer movimientos en la agenda, independientemente de la materia.

Adicional a esto, serán los auxiliares administrativos los que deberán manejar la agenda de los profesionales; con el propósito de maximizar su uso y buscar el mayor equilibrio en la misma, atendiendo las necesidades de la oficina. Cabe resaltar que, según se conversó en la reunión del 19 de octubre, 2022; minuta 890-PLA-EV-MNTA-2022; el manejo de la agenda actualmente es realizado por el personal auxiliar administrativo, tal como se propone, labor que anteriormente efectuaba la Jefatura.

* 1. **Medición personal auxiliar administrativo**

La oficina en análisis posee tres personas auxiliares administrativas las cuales realizan diversas funciones, no obstante, las mismas no poseen ninguna medición de sus tareas que permitan gestionar adecuadamente su carga de trabajo, así como orientar la toma de decisiones.

De conformidad con lo señalado anteriormente y con base en las tareas principales que realizan estos recursos, se plantea la medición por tareas de este personal, con el propósito de analizar posteriormente la entrada por actividad y con ello, poder determinar una posible cuota que permita gestionar al recurso adecuadamente de acuerdo con las necesidades y capacidades existentes; así como orientar planes de trabajo, de ser necesarios.

Así, se plantea agregar a la matriz de indicadores de gestión actual las siguientes actividades por persona auxiliar administrativa identificadas como AA2 y AA3:

1. Carpetas creadas (incluye incorporación de documentos-escaneo)
2. Registro en agenda Cronos
3. Ordenes de citación
4. Cierre de casos
5. Personas usuarias atendidas
6. Otros

En el caso de la persona auxiliar administrativa AA1 se incluye solamente el escaneo de documentos; ya que según indica la Lcda. Orozco Irola esta plaza se dedica a diversas labores administrativas como atención de la cuenta oficial de correo electrónico de la oficina, manejo de la herramienta de reparto “Tejedora”, matriz de indicadores, registro de estadística de la oficina en los libros, entre otros. La propuesta de la matriz de indicadores se adjunta en el anexo 6.

* 1. **Actualización a la matriz de indicadores**

Como parte del seguimiento a la oficina en análisis, se propone la actualización de la matriz de indicadores de gestión con la incorporación de los siguientes indicadores:

* Plazo promedio de espera para valoración. Tiempo de medición de meses a días.
* Desglosar dicho tiempo por asuntos de disciplina y Psicosocial.
* Cantidad de señalamientos programados versus la cantidad realizada.
* Actualización del Cantidad de informes y dictámenes realizados para la plaza Coordinadora (*en apego al escenario 1*). Para facilitar el manejo se ocultan los datos reportados para esta plaza cuando proveía asuntos en Psicosocial.
* Ocultar indicadores *Tiempo promedio de rendición de informe o dictamen escrito, Tiempo promedio de rendición de informe o dictamen oral.*
* Incorporación de campos para días hábiles en el mes y registro de días por vacaciones, incapacidades o permisos para los puestos de trabajo. Al contener esta información, se ajustará el cálculo; para su consideración en el rendimiento.
* En el indicador: cantidad de informes y dictámenes realizados; sustituir donde se indique “Psicosocial” por: el nombre Psicosocial Trabajo Social o Psicosocial Psicología.
* Separar el circulante total de la oficina para obtener un panorama más amplio del mismo, en:

* + Circulante de seguimiento
  + Circulante de valoraciones
* Agregar al indicador *Plazo promedio de espera para valoración (agenda)* el campo específico para Psicosocial.
  1. **Atención del oficio DTSP-135-2022 enviado por parte de la Jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología**

En atención al oficio recibido en la Dirección de Planificación el 04 de julio del 2022 DTSP-135-2022 por parte de la Jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología (anexo 7) se realizó una reunión el miércoles 02 de noviembre del 2022 (minuta 938-PLA-MI(NPL)-MNTA-2022) con representantes del Subproceso de Modernización Institucional, el Subproceso de Evaluación y la MSc. Alba Gutiérrez Villalobos (anexo 8) para tratar temas varios de la oficina en Cartago. En línea con lo anterior, este informe brinda respuesta a:

* Análisis de la cuota actual de los profesionales en Psicología
* Estructura de la agenda

Adicionalmente, como parte de dicha reunión, la MSc. Gutiérrez Villalobos expuso una situación con la distribución de asuntos urgentes en la herramienta “Tejedora”; la cual buscar distribuir en forma equitativa la entrada de los asuntos en la oficina. Por lo anterior, en fecha 04 de noviembre del 2022, se mantuvo una reunión entre la Coordinadora de la oficina Licda. Gabriela Orozco Irola y la Inga. Florita Leiva Piedra, Profesional de la Dirección de Planificación destacada en el Circuito de Cartago, para profundizar en el tema expuesto.

La Licda. Orozco Irola indicó que la *“Tejedora”* ha sido efectiva; sin embargo, para los casos urgentes se han presentado problemas en su distribución. Cabe rescatar que, producto de la reunión, se concluye que en casos urgentes que no son clasificados como tal desde su entrada a la oficina no es posible distribuirlos por la propia herramienta ya que su clasificación surge a raíz del análisis del profesional a cargo durante la atención de este; y no fue catalogado como tal desde que el asunto entra a la oficina; por lo que el puesto de auxiliar administrativo no tiene el conocimiento técnico para distribuirlo desde el inicio como urgente, lo que afecta el rol de distribución, pero por un factor ajeno a la distribución como tal. Dadas las anteriores razones se indicó a la Lcda. Orozco Irola que, en esos casos, de ser necesario, es la Jefatura la que puede hacer los cambios o ajustes necesarios en la asignación de los casos urgentes, de acuerdo con los criterios o situaciones presentes en el momento.

Adicionalmente, y en respuesta al mismo oficio se adjunta en el anexo 9 las funciones del Equipo de Mejora, con base en el Manual Metodológico Institucional para el Rediseño de Procesos, comunicado mediante circular 71-2015 de la Secretaría de la Corte.

1. **Conclusiones generales**
   1. El ingreso de los asuntos entrados del periodo 2016 al 2017 tiende a mantenerse estable, sin embargo; a partir del 2018, presentaron un aumento entre el 6% hasta el 85%.
   2. El circulante en la disciplina de Psicología, presentó un incremento del 78%(138 asuntos) a setiembre 2020 versus enero 2019; situación que se repite en la disciplina de Trabajo Social 19%(171 asuntos).
   3. Se aplicó reducción del 30% en la cuota de trabajo de uno de los puestos de Perito 2 de Trabajo Social conforme al oficio 025-PALAB-2020 de Adaptación del Puesto de Trabajo de la Dirección de Gestión Humana.
   4. En fecha 22 de octubre de 2020 se presentan las propuestas de escenarios de trabajo a las jefaturas de sección y supervisoras del Departamento de Trabajo Social y la coordinadora de la oficina de Cartago, los cuales contemplaban las condiciones propias que imperaban en el momento y recomendaciones de la Dirección de Gestión Humana sobre la adaptación del puesto de una de las profesionales.
   5. El escenario #1, es la estructura que permitía atender adicional a la entrada de los asuntos, una proporción del circulante de Trabajo Social y Psicología principalmente, pues esta última, es la disciplina que se afectó en mayor medida en el periodo 2019-2020 (aumento de un 78%).
   6. A pesar de que el escenario 1 es el que se recomienda para la mejor utilización de los recursos, como fue posible dotar de un recurso adicional en psicología por el plazo de seis meses, dando inicio en el mes de enero y extendiéndose a junio del 2021, previa coordinación con la jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología y la coordinadora de la oficina de Cartago se acordó aplicar el escenario #4 durante ese periodo.
   7. Se integró el equipo psicosocial número cuatro, por la coordinadora de la oficina y el recurso adicional en Psicología; se dispuso de esta manera, para que, una vez que no se contara con el recurso adicional; no se tuviera que realizar una nueva restructuración; ya que, la Coordinación por la figura que ostenta tiene una cuota distinta en forma permanente.
   8. Se realizó una estandarización de las ubicaciones en del Escritorio Virtual en coordinación con la Licda. Gabriela Orozco Irola Coordinadora de la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago, con el fin de tener un control y un histórico en el cumplimiento de las cuotas de trabajo de cada uno de los puestos.
   9. Se detectó que el Equipo de Mejora no se reunía, por lo cual no se realizaban planes remediales para solventar las áreas críticas existentes en la oficina. Dada esta situación, se establece un nuevo equipo de mejora, a partir del 2021.
   10. Se obtuvo un efecto positivo para la oficina con la implementación y ejecución del escenario #4, ya que el circulante, plazo de agenda y cantidad de asuntos pendientes de valoración presentaron una disminución al comparar los datos de diciembre 2020 versus junio 2021 y en el caso del porcentaje de rendimiento del personal profesional, este aumentó significativamente en comparación de los periodos mencionados anteriormente.
   11. Los profesionales en Psicología invierten en promedio para la realización de los tres tipos de atenciones, entre 1:08:48 a 1:26:59 horas; donde incluso algunas atenciones pueden darse en forma simultánea. En forma general, invierten en promedio 1:22:59 minutos por atención, lo cual se identificó por medio de los muestreos estadísticos y el seguimiento respectivo a la oficina.
   12. Tanto los profesionales Lic. Alexander Araya Tijerino y Licda. Anneth Arroyo Sánchez, Jefatura y Supervisora del área de Psicología a nivel nacional consideran que los tiempos obtenidos en el muestreo son menores al promedio nacional para tales labores; por lo que no perjudican el cumplimiento de la cuota actual en la disciplina de Psicología.
   13. Al analizar la entrada de enero a setiembre 2022 se determina que la disciplina de Trabajo Social registró una entrada mensual de 81,5 casos lo cual es equivalente al 53% del total ingresado; mientras que Psicología 28,6 (18%) asuntos. Por su parte, Psicosocial registró una entrada de 44,6 (29%) asuntos; lo cual confirma que en la cuota combinada por equipos de trabajo de acuerdo con la especialidad; debe permanecer Trabajo Social con al menos 7 asuntos por equipo para poder atender la entrada más cuatro asuntos mensuales del circulante.
   14. En las disciplinas de Psicosocial y Psicología no se cuenta con la capacidad instalada en la oficina para atender la totalidad de la entrada, por lo que es necesario considerar un equipo de trabajo más para poder atender la entrada en Psicología y una porción del circulante.
   15. Se establece un manejo de la agenda de acuerdo con el ingreso de las solicitudes de intervención, así se agendarán aquellos casos de acuerdo con su fecha de entrada, por orden cronológico. Lo anterior, en línea con la forma de trabajo de la oficina de Trabajo Social y Psicología del Segundo Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos).
   16. Según la minuta de reunión 890-PLA-EV-MNTA-2022; el manejo de la agenda actualmente es realizado por el personal auxiliar administrativo; lo cual coincide con una recomendación de la Dirección de Planificación.
   17. En la actualidad las funciones de los puestos de personas auxiliares no son medidos de ninguna forma en la matriz de indicadores de gestión.

* 1. La “Tejedora” la cual es la herramienta de distribución de asuntos en la oficina en análisis, para aquellos casos urgentes que no son clasificados como tales desde su entrada a la oficina, no es posible distribuirlos por la propia herramienta ya que su clasificación surge a raíz del análisis del profesional a cargo durante la atención de este; y debido a que desde el inicio no fue catalogado como urgente al ingresar a la oficina.

1. **Observaciones recibidas al informe 1272-PLA-EV-2022 puesto en consulta**
   1. Observaciones de la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago, emitidas mediante el oficio 003-ORTSPC-2023 del 13 de enero del 2023, suscrito por la Licda. Gabriela Orozco Irola.

| **Página** | **Párrafo** | **Observación concreta** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| 6 | 4. Justificación | Se dice que la carga laboral y estructura de oficina impedían una dinámica de trabajo ágil y eficiente. Con este espíritu se empezó el análisis general de la oficina, pero se terminó con el presente informe inclinado a una parte de la misma, referida a la disciplina de Psicología. Por lo que se debe corregir este sesgo, aclarando que las necesidades de Trabajo social no se exponen. Asimismo, que temporalmente se maximizó el recurso, pero no para todos los puestos. | Se toma nota.  Tal como se indicó, el informe muestra los resultados obtenidos de diversos acercamientos y planes de trabajo realizados a la oficina en análisis, así como los resultados obtenidos.  La estructura de trabajo que se mantenía anteriormente no era funcional, razón por la cual se creó un nuevo equipo de trabajo de Psicosocial en la oficina.  Específicamente contiene resultados de muestreo del área de Psicología; ya que la oficina indicó la necesidad de evaluar el tiempo de las atenciones de esa materia en particular; de allí que se realizó una toma de tiempos y se analizó la información obtenida incluso en una sesión de trabajo con expertos del área; documentando los resultados y consolidándolos en este informe también.  Cabe indicar que la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago fue parte del Rediseño de Procesos del Circuito de Cartago, cuyo informe fue aprobado por el Consejo Superior mediante el acta 80-16, artículo XXXIV, del 24 de agosto del 2016, oficio 1259-PLA-2016.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 6 | Párrafo 3 | Se está privando al Consejo Superior del panorama inicial del Modelo de Sostenibilidad, ya que este informe no analiza desde los inicios. Que se señale que la Dirección de Planificación intervino cuatro años después del inicio y que el primer Equipo de mejora que existió no tenía el seguimiento de la figura de Planificación. El presente informe omite la realidad del circulante, la estructura y necesidades desde entonces. Un informe como este se ha hecho sólo para brindar respuesta por el espacio de reunión solicitado por la Jefatura del Departamento de TS y Ps. | Se toma nota.  Se informa que la Dirección de Planificación, a través del Rediseño del Procesos del Circuito Judicial ya había realizado un abordaje en esta oficina y por ende; eran parte del Modelo de Sostenibilidad de los Proyectos de Rediseño. (informe final 1256-PLA-2016 del 24 de agosto de 2016, aprobado mediante el Consejo Superior acta 80-2016; artículo XXXIV). Con la implementación del Modelo, todas las oficinas y despachos que han sido sometidos a estos proyectos cuentan con su Equipo de Mejora, como parte de la metodología misma y por ende, deben asumir las responsabilidades.  Uno de los propósitos del Equipo de Mejora es justamente promover la autogestión, la sostenibilidad de las propuestas implementadas a lo largo del tiempo y buscar la aplicación de los procesos de mejora continua; sin que necesariamente esté presente la Dirección de Planificación instando a cumplir esos lineamientos; pues también es parte del acompañamiento y seguimiento que la Jefatura de la oficina en análisis debe atender.  Si bien en cierto, la figura del profesional de la Dirección de Planificación se destacó en el Circuito a partir del 2018 para dar apoyo; eso no exime a la oficina a reunirse mensualmente, analizar sus indicadores y realizar los planes remediales cuando así sean requeridos; alineada a la documentación que de esas actividades se generan, dado que son parte de los actores que conforman el Modelo de Sostenibilidad.  Por otro lado, como se debían documentar acciones anteriormente realizadas, así como los resultados del muestreo realizado en el área de Psicología; se consolidó en este informe, la información junto con la atención del oficio DTSP-135-2022 enviado por parte de la Jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología a la Dirección de Planificación ya que el momento fue coincidente.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 7 | Cuadro 1 | Que se señale la razón de la desigualdad de esas cuotas, las cuales son diferentes a cuotas del Departamento de TS y Ps. Asimismo, que corresponden a la atención de la "cuota de trabajo" o entrada, ya que está la otra cuota, la de rendimiento o productos para cierre. | Se toma nota.  La cuota de trabajo se realizó con base en la distribución de días del mes para cada labor, la cual ha sido criterio del Departamento en general; asimismo se consideró el comportamiento de entrada de ese momento para detectar porcentajes de asuntos complejos que le llevaría mayor inversión de tiempo para su atención.  Adicionalmente, con la estructura de agenda establecida, en la que se definen la cantidad de días para valoraciones, redacción, entre otros, se evidencia los espacios requeridos para el cumplimiento de la cuota de trabajo, a continuación, se muestra el detalle:    Tabla  Descripción generada automáticamente  Ahora bien, la circular 11-2019 sobre Lineamientos para la implementación del Modelo de Roles y Agendas del Departamento de Trabajo Social y Psicología, en la que literalmente indica:  *“…2.2 La cantidad mínima de personas a valorar se modifica a dos por día, tomando como referencia lo señalado en “Aclaración y reiteración de Circular 05-2017 DTSP y Manual de Modelo de Roles y Agendas, del 16 de mayo del 2017, punto 7.4, 7.5 y 7.6…*  *…Se indica dos personas a valorar por día con base en la estimación de tiempos según el modelo de carga laboral realizado por la Dirección de Planificación, en el que se sugiere un promedio entre 40 minutos y dos horas correspondiente al período de entrevista, entendiéndose que el tiempo mínimo es para procesos de seguimiento que pueden extenderse un poco más, y el período máximo corresponde a valoraciones periciales de una persona; esto como un promedio, pero no como un rango rígido, dado que cada caso tiene sus particularidades.*  *Para el área de Psicología, partiendo del rango establecido, se estima que es posible citar dos casos al día y la aplicación de pruebas psicológicas durante el tiempo restante de la audiencia. Cuando por la naturaleza del proceso no sea posible aplicar las pruebas en la misma audiencia, se habilitará otro espacio en agenda para completar esta labor, o se aplicará las excepciones que seguidamente se indicarán…”.*  Seguidamente se detalla la distribución de los días destinados para valoración, de acuerdo con la estructura de agenda ya conocida por la oficina en análisis.    Como se observa en el cuadro anterior, se deja un día de “comodín” para ajustar con algún caso complejo o bien para redacción.  Además, a pesar de que el Departamento refiere que se debe hacer una valoración por audiencia, para la definición de la cuota, se consideró la complejidad de los asuntos, incluso los seguimientos se pueden valorar en una audiencia para este cálculo, aunque se conoce que se pueden agendar entre 2 y 3 en una audiencia.  Conforme a la estructura dada, la oficina dispondría de 9 días hábiles para realizar al menos 11 valoraciones (Psicosocial-Disciplina-Seguimientos) y la entrega pertinente de esos dictámenes.  Además, tómese en cuenta que en la minuta 185-PLA-EV-MNTA-2020 se presentaron los escenarios con la cuota de trabajo respectiva.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 9 | Gráfico 1 y párrafo  último | No se consigna ni se determina porcentualmente el incremento en el ingreso de casos para la disciplina de trabajo social entre el 2017 y el 2018 o más específicamente durante el primer año; así pareciera que incrementó en cerca de unos 180 casos y decreció para efectos psicosocial y psicológico.  El incremento de casos se mantuvo en alzada para trabajo social durante el 2019.  Además, es importante señalar que para efectos de ambas disciplinas el crecimiento estuvo relacionado con el comportamiento de los casos psicosociales donde intervienen ambas disciplinas.  El último párrafo se estima importante aclarar si el impacto en el circulante al que se alude fue para meses o años posteriores, ya que señala una asociación con los gráficos 2 y 3 pero estos responden a períodos de tiempo diferentes que los contemplados en el gráfico 1.  Hacer este tipo de comparaciones sesgadas podría inducir a error al lector. | Se toma nota.  El gráfico 1 muestra la entrada de asuntos por disciplina. En el eje “*y*” se observa rangos, sin embargo, se agregan en el gráfico para una mejor visualización.  Efectivamente en el periodo 2019 la disciplina de Trabajo Social presentó un aumento.  Si se desea considerar la entrada de las dos disciplinas independientes sumadas ambas a Psicosocial, efectivamente se obtiene un aumento; tal como se evidencia en el siguiente cuadro.  Tabla  Descripción generada automáticamente  Por otro lado, se aclara que el Gráfico 1 muestra asuntos entrados desde el 2016 al 2019; mientras que los gráficos 2 y 3 muestran el circulante de la oficina y su comportamiento del 2019 a setiembre 2020; no se comparan los asuntos entrados con el circulante de la oficina; se pretende mostrar el comportamiento de datos estadísticos de la oficina en un periodo determinado.  La observación modifica el contenido del informe. |
| 8 | Párrafo 2 | Que se aclare que las estructuras propuestas se basaron en el circulante de oficina y la readecuación laboral de *un puesto*, no como indica el informe que integraban *la realidad de todos* ellos. | Se toma nota.  Las estructuras de trabajo se elaboraron conforme a la entrada que presentó la oficina, ya que como se explicó en las diferentes reuniones en las que se expuso los escenarios de trabajo, con las estructuras de trabajo propuestas, se lograría atender porcentualmente una cantidad de la entrada.  Se incluyó la readecuación laboral de un puesto profesional en los escenarios; ya que no se puede contar con toda la capacidad de todos los puestos si uno tenía una condición específica. De allí que se indicó “*la realidad de todos los puestos”*; pues uno presentaba una condición diferente a tomar en cuenta que afectaba el cálculo de capacidad instalada de la oficina.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 10 | Gráficos 2 y 3 | Se estima importante que se complemente el análisis de los porcentajes con otra información como podría ser el número de casos.  Además, interrelacionar el incremento del circulante de ambas disciplinas (19% para trabajo social y 78% para psicología) con las cargas laborales pre existentes y las posibilidades de cumplir con los parámetros establecidos por el Departamento de Planificación, es un asunto urgente de intervenir, dada que se mantiene la misma capacidad instalada en la oficina. | Con los gráficos 2 y 3 la intención es evidenciar el circulante que presentó la oficina.  En el cuerpo del informe se documentó que la capacidad instalada de la oficina es menor a la carga laboral (entrada) en Psicosocial y Psicología; y se deja evidencia de la necesidad de contar con otro equipo de trabajo; sin embargo, lo anterior es capacidad instalada (lo que la oficina puede proveer ordinariamente) y otra es cumplimiento de cuotas de trabajo.  Las cuotas de trabajo ya están debidamente establecidas y sin su cumplimiento se disminuye la capacidad de la oficina; y allí aumenta el circulante y por ende también aumentan plazos.  Se deja evidencia en el documento de la necesidad de otro equipo de trabajo. |
| 10 | Primer párrafo | Ampliar con  Lo que implica en promedio por profesional para setiembre del 2020 era de 105 casos por profesional de psicología y de 179 asuntos por cada profesional en Trabajo Social en promedio.  En términos generales se estima que el informe es casi omiso en análisis para efectos de la disciplina de trabajo social y esto, en conjunto con algunos porcentajes presentados, podría incidir en la valoración y análisis de las cargas laborales asignadas o circulante que ha venido manejando esta profesión. Por lo que se insta a indicar no solo porcentajes sino señalar ingresos y circulantes por número de casos.  Por ejemplo, si además de los porcentajes presentados se integraran otras apreciaciones a los gráficos 2 y 3 se podría hacer notar como cada profesional en trabajo social mantuvo, entre enero del 2019 y setiembre del 2020, un circulante mensual que osciló entre 128.66 a 179.16 casos por mes; esto si se toman los rubros menor y mayor, y se parte de una distribución equitativa de casos por perito/a (6). Si se hace una estimación numérica semejante para la disciplina de psicología (3 profesionales) se podría notar que, bajo las mismas condiciones, su circulante osciló entre de 59 a 105 casos. | Es necesario resaltar la justificación de este informe.  El informe no responde a un abordaje integral de la oficina; responde a documentar planes de trabajo realizados e implementados en un momento en específico; sus resultados y el análisis de un muestreo realizado en el año 2021 y 2022 específicamente en la disciplina de Psicología; sin embargo, se registró la entrada de asuntos del periodo anterior y su respectivo análisis e impacto en la oficina.  Como se indicó en párrafos anteriores, esta oficina ya fue parte del Rediseño del Circuito de Cartago; y por ende forma parte del Modelo de Sostenibilidad implementado por la Dirección de Planificación.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 10-11 | Punto 5.2.2 | Es importante que se indiquen las razones por las cuales no se consideró tomar medidas correctivas para la disciplina de trabajo social, cuando el ingreso y circulante se mantenía alto o la tendencia fue al aumento; esto observándose el gráfico 3 (pág. 10). | Se toma nota.  El apartado 5.2.2 especifica la situación que se dio en el 2020;ya que, de acuerdo con el análisis de cargas de trabajo y estructura de ese momento, se podía atender de forma idónea la carga de trabajo de ambas disciplinas bajo los diferentes escenarios propuestos. Por lo cual, además de atender el circulante de psicología, también se estaría cubriendo el de trabajo social. *(Escenarios que fueron analizados y vistos por el Departamento de Trabajo Social y Psicología y la Coordinadora de la Oficina en análisis, minuta 185-PLA-EV-MNTA-2020).* |
| 11 | Último párrafo | No se debería señalar que la entrada en asuntos fue principalmente para la disciplina de psicología, en el tanto como se señala en la observación anterior en términos absolutos trabajo social ha presentado también un incremento constante en su circulante, el cual ha sido histórico, se sugiere eliminar la palabra principalmente pues tiende a invisibilizar el crecimiento de trabajo social, aunado a qué el porcentaje de gestión es inferior para esta última.  Además, en términos absolutos ese incremento para el área de psicología son 138 asuntos y para trabajo social 171 asuntos. | Se toma nota.  El grafico 1 muestra la entrada de asuntos. Es notable que en el periodo 2019 aumentó en un 6% la disciplina de Trabajo Social y 85% en Psicología. No se invisibiliza Trabajo Social; se documenta su entrada y su comportamiento tal cual se dio; en los datos históricos estadísticos.  Justamente; en términos del circulante mostrado la disciplina de Psicología fue la que mayor aumento presentó a setiembre 2020; fue la realidad de la oficina en ese momento.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 12 | Párrafo 2 | Que se amplíe el párrafo 2 señalando que no se omita que se desprende el informe que la entrada (2017 a 2019) de la disciplina de Trabajo social no inspiró la dotación de más recursos y que se anote en el informe. Ya que se trató de evitar el aumento del circulante y adecuar la carga laboral, basada en la realidad de las entradas de psicología y la adaptación de un puesto TS, criterios de dotación de recursos incluso de variación de cuotas, tal como dice por un período determinado, se inclinó la intervención de planificación al apoyo de "ya que fue posible dotar de un recurso adicional en psicología por el plazo de seis meses". | Se amplía lo sugerido en el cuerpo del informe.  La observación modifica el contenido del informe. |
| 11 y 12 | Cuadro 2, 3 y 4 | El análisis que se realiza muestra únicamente la cuota mensual por agendar la cual no coincide concretamente con el número de casos agendados por mes. La omisión de indicar la cuota o número de casos agendados por mes, así como los tipos de intervención, incide directamente en la capacidad de cumplir con la cuota de entrega. Cabe mencionar que el número de casos agendados en un mes suele ser en promedio 20 casos para el área de psicología, (lo cual no evidencia dicho informe); de concretarse todas o la mayoría de las valoraciones agendadas se mantiene un rezago para el mes siguiente que incide directamente en la capacidad de entrega de casos, los tiempos de entrega y la acumulación de investigaciones pendientes.  Se considera relevante de aclarar en el informe que, para hacer frente a la carga laboral, el número de casos puntualizado para cada disciplina o equipo en los cuadros 2 (pág. 11), 3 (pág. 12) y 4 (pág. 13) es menor a la cantidad de casos citados y valorados por los(as) profesionales mensualmente; asimismo que se asignó un día semanal para redacción de informes, por lo que ello es una de las limitaciones que se enfrenta para el cumplimiento de las cuotas señaladas en tales cuadros. | Se toma nota.  Es importante aclarar que los cuadros 2, 3 y 4 no hace mención a la cuota mensual de agenda, si no a la cuota de trabajo para los distintos profesionales (informe o dictámenes a entregar en el mes).  En el momento que se establecieron las cuotas de trabajo se consideró el tiempo necesario para la valoración al usuario y el tiempo de redacción del informe como tal.  Cabe destacar que existe una estructura de agenda definida, a seguir:  Tabla  Descripción generada automáticamente  La estructura fue diseñada con base en un mes estándar de días hábiles (19); e indica la cantidad de valoraciones que se deben agendar entre otros; sin embargo, la misma queda sujeta a la complejidad de cada asunto; ya que, por ejemplo, si son seguimientos son asuntos más sencillos que darán la oportunidad de agendar más asuntos; o bien si es un asunto más complejo limitará las valoraciones; situaciones que son propias de la dinámica de la oficina.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 14 | Párrafo 3 | El informe debe ser transparente al mencionar que la estructura final de trabajo (escenario 1) deja pendiente la disminución de los objetivos, ya que no ha habido: Disminución del plazo de la agenda, Disminución de cantidad de asuntos en circulante, Equilibrio de cargas de trabajo según disciplina. Que, si bien esos fueron los objetivos de Planificación, no ha sido suficiente con la estructura de trabajo. Tal como más adelante en las página 17 párrafo 2. se indica que se complementó con intervención del Departamento de Trabajo social y psicología y del Equipo de Mejora. | Se toma nota.  El escenario 1 planteado, tomó en consideración la entrada de asuntos nuevos y una cuota de trabajo para los distintos profesionales.  Se debe considerar que la oficina mantiene una fluctuación en la entrada. Si la entrada aumenta, y sumado a eso no se cumplen las cuotas de trabajo, la proyección que se realiza en temas de disminución de plazos y circulante se ve afectada evidentemente.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 16 | Cuadro 6 | 1- En la fecha de análisis de información (diciembre 2020-junio 2021), era de conocimiento de la oficina que, en la fórmula de los porcentajes de rendimiento, se incluía los casos cerrados con informes de gestión, mismos que no dependen de la persona profesional, sino del ausentismo o no aceptación de las personas valoradas, impactando así, en ese rubro, el cual presenta un considerable sesgo.  2- Se realiza una comparación del rendimiento para ambas disciplinas, sin que se analicen aspectos cualitativos como el peso en la diferencia del tipo de casos. Ha sido ampliamente discutido que, respecto a la disciplina de psicología, que el peso está concentrado en evaluaciones periciales que implican mayor complejidad metodológica (interpretación, aplicación de pruebas) y por ende, diferencias considerables de tiempo en investigación y redacción.  3- Se omiten aspectos cualitativas como la indicación a la figura de la coordinación por parte de varias profesionales de la necesidad de recurrir a tiempo extraordinario ante la acumulación de casos pendientes, vencimiento de plazos en tareas de escritorio virtual, casos con carácter de urgencia, entre otros. | 1. No se tenía conocimiento de la práctica que mantenía la oficina, razón por la cual no se consideró en el análisis de los resultados obtenidos del seguimiento del plan de trabajo. 2. Relacionado a la comparación del rendimiento de ambas disciplinas (Trabajo Social y Psicología) como se logra observar en el cuadro 6, ambas presentaron resultados positivos con la implementación del escenario #4, lo cual favoreció a la oficina y a la persona usuaria en la disminución de plazos y cantidades. Asociado al análisis de los aspectos cualitativos por peso de las diferentes tareas se aclara que no se cuenta con la definición de las tareas por peso, además el enfoque de este informe no fue la definición de estas. 3. Vinculado con el tema de la coordinación, la plaza cuenta con cuota ajustada, la cual consiste en una disminución en la cantidad de informes o dictámenes a entregar cada mes. Además, justamente se realizó un muestreo en el área de Psicología para determinar los tiempos necesarios en la valoración de los asuntos; el cual fue analizado en el apartado 6.2.   La observación no modifica el contenido del informe. |
| 16 | Cuadro 6 | Se analizan los hallazgos desde el área de psicología, pero se omiten los hallazgos de trabajo social, favor incluir el análisis para ésta última; siendo que con la implementación del escenario 4 se dejaba descubierta la atención de asuntos sociales, puesto que una ts pasaba a formar equipo psicosocial. Si en este momento con el escenario 1, con tres profesionales en el área de Trabajo social se limita el poder dar respuesta a los asuntos entrados, con solo dos profesionales (escenario 4) el rezago para los asuntos sociales aumentaría significativamente. | El análisis del cuadro 6 se refleja el resultado obtenido en ambas disciplinas (trabajo social y psicología, tal y como se muestra a continuación:  **Cuadro 6**  **Seguimiento de implementación del Escenario #4**  **de estructura de trabajo y cuotas**  **Resultados obtenidos**  Tabla  Descripción generada automáticamente  De acuerdo con los escenarios planteados, como se explicó en su momento, las profesionales de Trabajo Social que pasan a formar esquipo psicosocial, también conocerán una porción de asuntos de disciplina. A pesar de que se disminuyó la cantidad de asuntos asumidos por la disciplina de trabajo social, se logra evidenciar que se disminuyó el circulante en un 19%, el plazo de la agenda en un 3%, la cantidad de asuntos pendientes de valoración en un 44% con el escenario #4.  Asimismo, en el cuadro 11, realizando una proyección de atención de la entrada de asuntos nuevos se evidencia la necesidad de contar con un equipo de trabajo adicional para lograr cubrir los asuntos ingresados.  Tabla  Descripción generada automáticamente  Con la propuesta de estructura de trabajo de tres equipos de psicosociales y tres profesionales atendiendo asuntos de disciplina de trabajo social se lograría abarcar mensualmente once asuntos del circulante en la disciplina de trabajo social y uno en psicología, lo que favorecerá la disminución del circulante total.  Se toma nota de los indicado. La observación no modifica el contenido del informe. |
| 17 | Primer párrafo | La conclusión de este párrafo presenta un análisis superficial de todo el panorama pericial y metodológico de la disciplina de psicología, que tiene que ver con los aspectos señalados en el punto anterior con respecto al análisis del cuadro N °6, los cuales tienen relación directa en cuanto a la incidencia en el porcentaje de rendimiento. | Se debe tener en cuenta que el cuadro 6 se enfoca principalmente en el seguimiento de la implementación del escenario #4 (que fue aplicado en un momento determinado) y no en un análisis metodológico de ambas disciplinas, por lo cual se toma nota de lo indicado.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 17 | Cuadro 7 | 1- En la información de este cuadro no se hace la salvedad a aspectos cualitativos que inciden en la variación de los porcentajes, por ejemplo, la salida de la persona profesional por ascenso, vacaciones, incapacidad, permiso sin goce de sueldo, lo que induce a error al analizarlo sin tener en cuenta esos detalles.  2- La herramienta que se utiliza no es lo suficientemente flexible, objetiva, ni operacionalizada para incorporar aspectos como los señalados, lo que se constituye en un riesgo. | Cabe indicar que dentro de los cambios a aplicar en la matriz de indicadores se incluirán celdas donde se considere los días hábiles laborables por mes; con campos disponibles donde la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago registre la cantidad de días por vacaciones, permisos con o sin goce o incapacidades por profesional; en aquellos casos **donde no hubo sustitución del puesto.**  Así, la matriz de indicadores tomará en cuenta dichos tiempos y aplicará la debida reducción y el rendimiento del puesto no se verá afectado.  Dichas reducciones en el tiempo efectivo del puesto profesional, la oficina deberá registrarlas alineada al cumplimiento de la circular 38-2022.  La observación modifica el contenido del informe. |
| 17 | Cuadro 7 | Se solicita incluir el análisis de seguimiento de cuotas de trabajo social. | Se aclara que mensualmente ya se realiza el seguimiento a la oficina; utilizando como insumo la matriz de indicadores de la oficina; como parte del Modelo de Sostenibilidad de Proyectos.  El equipo de mejora de la oficina se reúne mensualmente y comparte los resultados con el profesional de la Dirección de Planificación destacado en el circuito; donde se da retroalimentación en ambos sentidos.  Por medio del análisis de la matriz de indicadores se permite el seguimiento a las cuotas de trabajo; así como cualquier otra información de interés de la oficina, como seguimientos a planes de trabajo, situaciones particulares que afectaron los indicadores, entre otros.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 18 | Primer párrafo | 1- La información que se plasma corresponde a un criterio que induce a error de análisis, ya que no se tienen datos claros de cómo se llegó a esa conclusión. Se ejemplifica que en el caso de la profesional en psicología Ps03, las revisiones del escritorio virtual que realiza la figura de coordinación, tienen hallazgos de que esa situación no sucede, y pese a que no sucede no se cumplió la cuota.  2- No se introduce un análisis de otros factores que podrían incidir en el cumplimiento de la cuota, tales como la citación de casi el doble de la cuota mensual, la concentración de valoraciones periciales de alta complejidad, los reducidos espacios de redacción, recargo de funciones administrativas, la ausencia de variables para concretar investigaciones (entrevista fuentes colaterales, revisión de pruebas, etc); además de la ausencia de una herramienta que readecúe las cuotas de entrega por factores exógenos: incapacidades, sustituciones, vacaciones, entre otros. | 1. Relacionado al criterio que induce a error con respecto al cuadro 7, se aclara que se fundamentó en las diferentes reuniones que participó la profesional de la Dirección de Planificación Licda. Karol Briceño con el equipo de mejora (minuta 02-2021), quedando en evidencia que no se tenía una correcta actualización de las fases y tareas del escritorio virtual y unas de las propuesta fue hacer un correo evidenciando las irregularidades y personalizar cuando el personal hace caso omiso a la actualización de las fases y tareas del escritorio. 2. Adicionalmente existe una estructura de agenda que es conocida por la oficina en análisis que debe implementarse, en la que se define la cantidad de días para la programación de casos en el mes, asimismo, determina la cantidad de redacción y otros.   Relacionado con la ausencia de una herramienta que reduce las cuotas de entrega, se indicó en apartados anteriores los ajustes que se realizaran a la matriz de indicadores.  Se toma nota de los indicado. La observación no modifica el contenido del informe. |
| 18 | 6.1 Análisis de muestreo de tiempos | Indicar que este análisis de muestreo de tiempo se realizó solo para psicología. | En el apartado correspondiente *6.2 Análisis de muestreo de tiempos*; en la introducción de este; se indicó que el muestreo fue para profesionales en Psicología; tal como se muestra:  *…” A partir del 22 de noviembre del periodo 2021 y hasta el 09 de junio del 2022 se realizó un muestreo de las personas profesionales en Psicología (tres puestos) de la oficina…”* (lo subrayado no es parte del documento original).  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 17 | Segundo párrafo | Aclarar que los asuntos comisionados correspondían a casos psicosociales, no solo a psicología, y que además se han ideado otras estrategias como trasladar asuntos sociales tanto a la PISAV La Unión como a Puriscal. Además de la implementación de planes de mejora mensuales. | Se aclara que en el apartado mencionado se refiere al circulante de ambas disciplinas y no específicamente a psicología, ya que en el cuadro 6 se hace referencia que ambos circulantes (trabajo social y psicología) presentaron disminución.  Por lo anterior se toma nota y se modifica el contenido del informe. |
| 18 | Párrafo último | 1- Se desprende que el análisis de los datos fue general, sin tomar en cuenta la diferencia entre valoraciones periciales o seguimientos de medidas de protección, realizados por mes, por ejemplo; como sí se llevó a cabo en el pasado en el muestreo nacionall. Del cuadro n°8, en el rubro de entrevista referido, no se especifica las calidades de los procesos referidos, sobre todo por programa, dado que no es lo mismo una entrevista de seguimiento de medidas que de valoración pericial, o de un proceso de familia respecto a un penal ofendido. Tampoco el estudio, o el cuadro da información sobre el plazo establecido para el estudio, ni la forma metodológica en la que se obtuvo el promedio. Lo anterior incide significativamente en el promedio y no permite identificar el impacto de dichos tiempos para la disciplina de psicología.  2- El informe indica que se identificaron tareas simultáneamente realizadas, lo que responde precisamente a la necesidad de completar una valoración en una única fecha con fines de no afectar aún más la agenda; no se indica entonces cuál actividad individual fue la promediada, si la entrevista o las pruebas.La posibilidad de realizar tareas simultáneas, como se registró en dicho estudio por haber sido una práctica habitual en esta oficina, cambió a partir de setiembre del 2022, ante una instrucción técnica brindada por la Fiscalía del Colegio de Psicólogos dada en el contexto de una capacitación, lo cual cambia el panorama de análisis y estas conclusiones pierden vigencia ética y legal. | Se toma nota.  Los datos contenidos en el cuadro 8 muestran un resumen de los resultados obtenidos; por practicidad, pero la totalidad de los datos puede consultarse ampliamente en el anexo 11. Adicionalmente, el detalle técnico de dicho muestreo se detalla ampliamente en el apartado *6.2 Análisis muestreo de tiempos de la disciplina de Psicología.*  En la reunión sostenida el día 19 de octubre del 2022; minuta 890-PLA-EV-MNTA-2022 con representantes del Departamento de Psicología se les mostró los datos por clase de asunto y tipo de atención incluso; y es importante recalcar que los tiempos obtenidos para los profesionales en Cartago fue menor al tiempo promedio detectado a nivel nacional en dichas tareas; conclusión a la que se llegó en dicha reunión.  En cuanto al muestreo específicamente, la metodología utilizada se incorporó en el apartado *6.1 Metodología utilizada en el muestreo realizado.*  El promedio o media aritmética se calculó sumando el grupo de datos por tipo de atención y luego dividiendo por la suma de la totalidad del tiempo invertido en esa atención; tal como se muestra a continuación un ejemplo.    **Tipo de atención: Aplicación de pruebas.**  Cantidad total de registros: 160  Duración total *(suma de todos los tiempos obtenidos en este tipo de atención)*: 222:50 horas.  Cálculo realizado: 222:50 horas entre 160 registros= 1:23:34; es decir en cada aplicación de pruebas se invirtió en promedio 1 hora con 23 minutos y 34 segundos.  Adicional al promedio, se obtuvo también como medidas de tendencia central la moda y la mediana; sin embargo, el resultado era menor al promedio; por lo que, se utiliza este último como un dato que refleje más ampliamente la realidad del tiempo invertido por tipo de intervención.  En cuanto a las tareas simultaneas registradas, cabe recalcar que no fue la generalidad de los datos; tal como la oficina lo puede comprobar en las plantillas donde se registraron los datos, esos casos son excepciones que se presentaron.  En el anexo 11 se incluye un índice con el detalle muy específico del contenido de las hojas de cálculo.  Por ejemplo: *Hoja de cálculo 1. Registros-clase.*  La observación modifica el contenido en el informe; pues se incorpora el anexo 11 con todos los tiempos obtenidos; y se amplía el apartado 6.  Lo indicado por la Fiscalía del Colegio de Psicólogos no modifican ni dejan sin validez los resultados del muestreo; pues como se indicó se midió la duración por cada tipo de atención en forma individual; no sacrificando ninguna observación, incluso si es de interés la oficina puede consultar los datos por profesional; datos que competen a la oficina de Cartago únicamente. |
| 19 | Último párrafo | 1- Es importante agregar que la Sección de Psicología ha analizado distintos aspectos estadísticos y técnicos, que permiten concluir que la cuota para esta disciplina corresponde a 8 informes, y no 11 como se indica en el documento. De hecho, esa cuota es la validada para la evaluación del desempeño, misma que responde a una directriz evaluativa institucional derivada de una orden constitucional.  2- Lo anterior puede explicar la dificultad de las personas profesionales para cumplir con la cuota establecida por el Departamento de Planificación y por ende, también en el porcentaje de rendimiento.  3- La diferencia abismal entre ambas cuotas no responde al criterio de la razón y la lógica de la Ley de Administración Pública, por lo que induce a un sesgo y error considerable en materia ética y legal. | En párrafos anteriores se amplió lo correspondiente    Sin embargo, se toma en consideración lo indicado y se agrega un escenario con variación de cuota de trabajo mensual para valoración del Consejo Superior  La observación modifica el contenido en el informe. |
| 18 y 19 | Último párrafo | Existe duda de que dicho criterio haya sido expresado literalmente por las jefaturas mencionadas a cargo, en tanto impresiona ser una interpretación por parte del Dept. de Planificación, en este mismo sentido el Área de Psicología de la oficina hace una apelación respecto al estudio de tiempos. (Ver las observaciones de la página 18 último párrafo). | Se toma nota.  Es importante aclarar qué; para el análisis del resultado del muestreo, fue que se convocó a la reunión sostenida el 19 de octubre del 2022.  De esa reunión se emitió la minuta 890-PLA-EV-MNTA-2022, anexo 5.  La metodología que se siguió con dicha reunión fue elaborar una minuta, que documentara los asuntos conversados. La minuta se puso en conocimiento por medio de correo electrónico a todas las personas que participaron solicitando su revisión y otorgando un plazo para ello.  Como se puede leer en la minuta, entre los acuerdos, al realizar el análisis de los tiempos se indicó que la cuota establecida en la matriz permanecía; utilizando como insumo el resultado del muestreo. Dicha información quedo consignada en la minuta, la cual fue debidamente informada a los participantes; por lo que la información que se consignó en la misma no fue ajena a los participantes en su momento.  Cabe destacar que los resultados obtenidos son el reflejo de los registros tomados en su momento en la oficina.  La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 20 | Cuadro 9 | Que se integre la categorización de cuotas. Debe aclararse que "estructura cuota de trabajo" o la llamada "entrada" es la cantidad de 11 entre disciplina y psicosocial. La otra cuota es la de productos mensuales o el rendimiento profesional, diferente para cada disciplina. | Se toma nota.  Se modifica el cuadro 9 para una mejor comprensión y se amplía el detalle.  La observación modifica el contenido en el informe. |
| 20 | Cuadro 9 | Se indica que se recibió el libro de registro de casos y atenciones inmediatas, sin embargo, para lo primero no existe un libro. Para lo segundo (atenciones inmediatas), no se incluyen datos de análisis en relación a este tema. Siendo que este cuadro lo que ejemplifica es la cuota mensual por atender misma que como se ha indicado no corresponde con la cuota real de casos agendados.  El análisis posterior de este cuadro evidencia un sesgo pues combina el concepto de casos ingresados con el de la cuota mensual por atender. | Se toma nota.  En el cuerpo del informe se indicó *el Libro de registro de casos y atenciones inmediatas* ya que así fue el nombre del archivo que registraba la información de asuntos entrados de la oficina.  En cuanto al cuadro 9; se realizaron ajustes para evitar confusiones.  La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 20 | Último párrafo | 1 Se encuentra contradicción en el título del cuadro: “Entrada por materia” del período de enero a setiembre del 2022, y en la primera casilla se indica “cuotas”, lo que induce a error y no es claro de comprender, ya que se combina la cuota con el ingreso. | Se toma nota.  En línea con las anteriores observaciones; se amplió lo correspondiente.  La observación modifica el contenido en el informe. |
| 21 | Párrafo 1 y 2 | Pese a señalar la entrada de enero a setiembre 2022 donde la disciplina de Trabajo Social registró una entrada mensual de 81,5 casos, la cual es mayor que Psicología, se le mantiene la cuota al menos 7 asuntos por equipo, siendo que ni psicología con un menor ingreso logra atender la totalidad de la entrada. Aún más cuando ninguna de las disciplinas cuenta con la capacidad instalada en la oficina para atender la totalidad de la entrada, bajo las cuotas actuales. | Se toma nota.  Si bien, Trabajo Social presentó una entrada de 81,5 casos por mes; donde al final se traduce en 61,1 asuntos en atender por la disminución del porcentaje de gestión; esta disciplina cuenta con mayor recurso humano que Psicología.  Trabajo Social cuenta con tres equipos de trabajo más tres profesionales exclusivos que entre todos, su cuota de trabajo en grupo alcanza 65 productos; de allí que; si se cumplen las mismas sí se lograría atender la totalidad de la entrada más una porción del circulante; evidentemente de mantenerse la entrada estable.  Psicología no logra atender la entrada mensual (aunque sea menor que Trabajo Social) por la cantidad de recurso humano con que cuenta la oficina actualmente; ya que los tres equipos de trabajo disponibles entregan 15 productos mensualmente y la entrada es de 19 asuntos; de allí el remanente en el circulante; situación que empeora si no se cumplen las cuotas de trabajo evidentemente.  Alineado a observaciones anteriores; se documentó la necesidad de recurso humano en la oficina en el apartado correspondiente. |
| 21 | Primer y segundo párrafo | Se indica que Trabajo Social es la disciplina de mayor entrada, además se ha señalado que también ha tenido un aumento y no se hace mención a la capacidad instalada de Trabajo Social que en comparación con la cantidad de personas valoradas y el ingreso tiene un remanente que le limita el dar respuesta a la entrada.  Es claro que según el párrafo señalado la mayor demanda es social y se omite ese dato. | Se toma nota.  Como se indicó en líneas anteriores, con el recurso humano actual y la composición de la cuota de trabajo de la disciplina de Trabajo Social; sé es capaz de atender la entrada de asuntos; esto debido a la cantidad de recurso humano destinado a dicha atención; aunque la entrada en esta disciplina sea mayor a Psicología; sin embargo, efectivamente existe un circulante en esta disciplina como en las otras que requiere planes de trabajo.  Se modifico el cuadro 9 y se agregó el cuadro 10 además de ampliar lo correspondiente.  La observación modifica el contenido en el informe. |
| 21, 26 y 28 | Punto 6.3, 7.15 y 8.5 | La estructura de agenda brindada por la Dirección de Planificación, de acuerdo al circulante brinda un porcentaje, una cantidad específica de espacios según materia y disciplina para ser agendados en esa estructura, y hasta el año 2022 la indicación era que se asumieran los espacios según esa distribución. Esta coordinación y luego con el apoyo del equipo de mejora ha determinado que los espacios se utilicen según el ingreso, en el caso de algunas materias que lo permiten. Se ha solicitado en reiteradas ocasiones la revisión de dicha estructura, sobre todo porque el cálculo del porcentaje se realizó con un circulante que no es el actual, no obstante, la respuesta ha sido continuar generando planes remediales en lugar de buscar una solución más oportuna o definitiva al asunto de la estructura de la agenda.  Adicional a ello no podría compararse la estructura de la agenda de esta oficina con ninguna otra en el tanto se está ante entradas y circulantes sumamente diferentes. Por ejemplo, para el año 2018, se tuvo un ingreso de 1499, para 2019 ingresaron 1876; para 2020 1550, para 2021 entraron 1521 y para el 2022 se contó con un ingreso de 2057 casos nuevos, de ellos 1432 corresponden a valoración pericial (801 psicosocial, 359 trabajo social y 272 psicológico); el resto de los asuntos entrados pertenecientes a seguimientos y otro tipo de valoraciones que permanecen en el circulante durante meses por el tipo de intervención solicitada. Si se revisa el histórico de estos 5 años, inclusive considerando los dos años de pandemia, estamos ante un incremento de solicitudes con la misma capacidad instalada, de ahí la necesidad de la revisión de la estructura de la agenda y de omitir las comparaciones con el II circuito Judicial de Alajuela San Carlos.  El hecho de haber continuado con la indicación de citar según los espacios previamente establecidos por la Dirección de Planificación; para luego establecer todos los planes de mejora ideados por esta coordinación y el Equipo de Mejora, genera un trabajo administrativo doble pues los casos deben reprogramarse y hacer todo lo relativo a la citación; adicional a ello no aplica para todas las materias, algunas lo permiten y otras no, y está sujeto a la disponibilidad de otras variables por disciplina que se puedan identificar según sea el caso correspondiente, lo que podría generar una desigualdad en la cantidad de casos agendados y valorados por profesional versus la cuota mensual por agendar.  Se omite indicar que la cantidad de casos que se agenda, supera en el porcentaje de la cuota mensual por agendar, en el tanto, incide en que las personas profesionales presenten un rezago mes a mes que, con el paso del tiempo, se acumula e incide tanto en el rendimiento como en el factor humano de desgaste, no solo por el componente de carga laboral sino por el conocido desgaste por empatía, propia de la labor que realizamos. | Relacionado al tema de la agenda, se hace la aclaración que en un inicio la directriz era agendar conforme los días asignados por cada materia, pero con este informe se cambia la forma de programación de casos, la cual consiste en agendar conforme va ingresando los casos, con esto se logra que la persona coordinadora disponga de más espacios para asumir tareas de revisión del escritorio virtual y otros y maximizar el recurso administrativo de la oficiales, los cuales serán los responsable del manejo de la agenda.  Se toma nota de los indicado. La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 23 | 6.5 | Separar por disciplina los asuntos psicosociales manteniendo esa categoría de la siguiente forma  Psicosocial psicología  Psicosocial trabajo social | Se toma nota.  Se considerará como parte de los ajustes en la matriz.  La observación modifica el contenido en el informe. |
| 23 | Primer párrafo | Adicional a la actualización de la matriz de indicadores incorporar:  Eliminar el porcentaje de informes de gestión que incide en el porcentaje rendimiento de las personas profesionales, y se escapa del alcance de las mismas. | Se mantiene el indicador de cantidad de informes de gestión, ya que con este se logra evidenciar la cantidad de productos generados que no agregan valor para las oficinas judiciales, de ahí que el equipo de mejora mantenga el seguimiento correspondiente para evitar situaciones que puedan afectar a las personas usuarias. Además de ser un dato que no incide en el porcentaje de rendimiento por perita o perito Judicial.  Se toma nota de los indicado. La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 23 | 6.5 | Debe realizarse adicional a lo planteado una revisión y actualización del indicador "plazo de espera para redacción del asunto más antiguo pendiente (días), en el tanto el rango del indicador señala que posterior a 30 días la persona profesional está en rojo. No obstante lo anterior no coincide ni con los tiempos que establece el escritorio virtual ni tampoco con los tiempos validados técnicamente por el DTSP, inclusive establecido en la circular 08-2018, y que aplican para el resto de la oficinas del país, en la que según la materia se consideran plazos diferentes considerando la complejidad de los procesos que se valoran, así como la particularidad de las materias, lo cual es un criterio técnico cualitativo más que numérico como se establece en el indicador. | Como antecedente del tema que se menciona en este punto, se resalta que al momento del primer acercamiento que tuvo la profesional de la Dirección de Planificación en la oficina de Cartago en el 2018, no existía ninguna herramienta o mecanismo de control de esos asuntos que los profesionales mantenían para redacción (la matriz de indicadores no contenía este indicador), en ese momento se detectaron asuntos hasta con 300 días de espera para redacción, por lo que en vista de la necesidad de atender esta área tan crítica se determinó incluir Indicadores adicionales en la Matriz de la oficina para un mayor control y seguimiento en esta área. Es conocido por parte de esta Dirección y comunicado por la Coordinadora de la oficina que existen plazos establecidos por el Departamento para algunos trámites según la materia, sin embargo, para el Escritorio Virtual esta distinción de materia y clase procesos pendientes de redactar por profesional no era posible en ese momento, lo que era imposible llenar una matriz con todos estos detalles de forma manual revisando uno a uno cada asunto que tengan los profesionales en sus tareas, por lo que se optó por implementar un indicador general para conocer cuál era el plazo de espera del asunto más antiguo en la tarea de redacción de cada profesional y como medida paulatina para trabajar y lograr algún efecto de disminución, se definió como una meta inicial del plazo máximo en este trámite en 30 días.  De acuerdo con la génesis de los Indicadores de Gestión se recuerda que ellos son creados con el fin de medir solo los procesos críticos, de forma detallada sobre lo que sucede en una proceso, ya que se ocuparían miles de ellos para detallar cada proceso, plazos y aspectos cualitativos que podrían existir, el Indicador en cuestión se crea de forma general con un solo plazo general, (que su momento se validó con la Coordinación de la oficina) que valora el asunto más antiguo con el fin de generar una alerta que le permita al equipo de mejora revisar la situación a fondo y crear acciones de mejora. Esto como una medida necesaria para contar con un control que presentara como se encuentra esta área.  De acuerdo con las mejoras implementadas recientemente por la Dirección de Tecnología se podría echar mano del llamado “Módulo de pase a fallo” del Escritorio Virtual que le funcionaría a la oficina para la redacción de productos por profesional. A esta mejora se le pueden crear tareas y plazos según las peculiaridades que se determine por criterio experto o bien ya establecidos por el Departamento, dicha mejora se podría conversar con DTI regional y la profesional de la Dirección de Planificación destacada en el Circuito, para analizar su posible uso e implementación.  Si bien es cierto, la circular 08-2018 habla de plazos de entrega de los informes o dictámenes por materia, pero en la misma se hace la aclaración que los tiempos de entrega corren a partir de la entrevista inicial, a continuación, se detalla lo indicado en la circular:  “…En todos los casos, el rango del plazo contempla desde el día de la entrevista inicial hasta la fecha de entrega del respectivo informe…" .  El tiempo que se miden en los indicadores de gestión corresponde al tiempo en que el expediente está listo para redactar el producto final, es decir, finalizada la investigación, hasta la fecha de entrega del producto.  Asociado al tiempo reportado en el escritorio virtual, son tiempos establecidos por la Dirección de Tecnología, los cuales son ajustables conforme a las directrices institucionales relacionadas a cada tarea.  Se toma nota de los indicado. La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 24 | Punto 7.1 | Aclarar que durante el 2016 se mantuvo estable el ingreso. Integrar información de lo acontecido para ambas disciplinas entre el 2017 y el 2018 ya que el ingreso de casos aumenta, comportamiento que puede ser revisado en el histórico de entrada de casos de la oficina. | Se toma nota.  Cabe aclarar que, el apartado 7 es de conclusiones; las cuales son específicas y puntuales. Si se desea mayor amplitud del tema el lector debe dirigirse al apartado específico del informe.    La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 25 | Párrafo 5 conclusión 7.5 | Que se amplíe o se elabore otra conclusión que está pendiente la atención a la necesidad de la oficina en la disciplina de Trabajo social, la otra proporción del circulante no analizada en este informe. Queda pendiente análisis acerca de la capacidad instalada de Trabajo social para atender la totalidad de la cuota de entrada bajo las cuotas actuales. | Relacionada a la ampliación de conclusión, se informa que se incorporó la conclusión 7.14 y la recomendación 9.3 relacionado a la necesidad detectada de un equipo de trabajo adicional para lograr cubrir la entrada y una porción del circulante en ambas disciplinas.  Se toma nota. la observación modifica el contenido en el informe. |
| 25 | 7.5 | Repito lo señalado anteriormente, en términos absolutos el aumento fue para ambas disciplinas, para psicología fue de 105 asuntos por profesional y para trabajo social de 179. |
| 25 | 7.10 | Al no presentarse el análisis por profesional en trabajo social no se evidencia la afectación de la disminución de casos valorados por dicha disciplina de manera independiente. | Se toma nota.  La conclusión hace referencia al análisis que se realizó del resultado de la aplicación del escenario 4. El análisis que se realizo fue el impacto a nivel de oficina.  La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 26 | Párrafo 4 conclusión 7.10 | El párrafo confunde al querer ser optimista y alejarse del propósito de la sostenibilidad, ya que lo implementado no se sostuvo en el tiempo. Siendo que el informe muestra una solución parcial, temporal y el modelo de sostenibilidad no ha resuelto la necesidad de disminuir el circulante y la agenda con recurso idóneo a largo plazo | Relacionado a la conclusión 7.10, se aclara que el alcance del informe fue sobre el seguimiento del plan de trabajo aplicado con el escenario #4, además se debe considerar que los escenarios propuestos se basaron en la entrada de asuntos de la oficina, la cual, si sufre variaciones, afectara directamente la meta propuesta.  Se toma nota. La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 26 | Párrafo 7 conclusión 7.13 | Se omite en todo el informe el análisis de trabajo social, por lo que no es correcto concluir para que lo apruebe el Consejo Superior que "debe permanecer Trabajo Social con al menos 7 asuntos por equipo para poder atender la entrada más cuatro asuntos mensuales del circulante" lo cual carece de base y análisis. Es un hecho que la atención de la cuota de entrada para Trabajo social es normalmente superior a la establecida y es inversamente proporcional a la cantidad de variables de redacción de productos para el cierre. | Se toma nota.  Se amplio en párrafos anteriores.  La observación modifica el contenido del informe. |
| 26 | Punto 7.13 | Se propone que el párrafo quede de la siguiente manera (se pone en azul lo integrado):  Al analizar la entrada de enero a setiembre 2022 se determina que la disciplina de Trabajo Social registró una entrada mensual de 81,5 casos **(52,68%)**; mientras que Psicología 28,6 asuntos **(18.48%)**. Por su parte, Psicosocial registró una entrada de 44,6 asuntos **(28.82%);** lo cual confirma que en la cuota combinada por equipos de trabajo de acuerdo con la especialidad; debe permanecer Trabajo Social con al menos 7 asuntos por equipo para poder atender la entrada más cuatro asuntos mensuales del circulante. | Se toma nota.  Se amplía conforme a lo solicitado.  La observación modifica el contenido del informe. |
| 26 | Punto 7.14 | Indicar qué se considera para la disciplina de trabajo social, esto porque no se efectuó muestreo, análisis de tiempo u otros. | Se indicó claramente que el muestreo se realizó para los profesionales en psicología.  En el análisis de trabajo social, se consideró la entrada ordinaria mensual, así como el circulante.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 27 | Punto 8.2 | Se envía la información solicitada en el plazo establecido y en efecto se generan los planes de trabajo, no obstante indicar que esta oficina no es sujeta del beneficio de otorgar personal supernumerario en el tanto y bajo explicación de la Administración Regional al no ser un despacho jurisdiccional no se puede acceder al recurso, de hecho, en algún momento lo otorgaron y luego fue suspendido con esta justificación. | Se toma nota.  La oficina envía en tiempo y forma los documentos de seguimiento solicitados; de allí que la recomendación a la Oficina en el apartado de Recomendaciones fue:  *…” Mantener la buena práctica de remitir vía correo electrónico máximo la segunda semana de cada mes, los documentos de seguimiento establecidos en el oficio 1981-PLA-2016 y 217-PLA-EV-2020…”.*  Con lo anterior, se refuerza que la oficina cumple con dicho lineamiento.  Efectivamente no es posible dotar de apoyo a la oficina en análisis con personal supernumerario.  La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 27 | Párrafo 7 Conclusión 7.14 | No se señalaron datos en el informe referidos a Trabajo social como para concluir que "no se cuenta con la capacidad instalada en la oficina para atender la totalidad de la entrada, bajo las cuotas actuales". Se bebe integrar la información que sustente lo respectivo a la disciplina excluida en el Informe. | De acuerdo con el análisis realizado en los periodos 2016 a 2020, en su momento no se detectó la necesidad en la disciplina de Trabajo Social, pero cabe mencionar que se incluyó en el informe un nuevo análisis, en el cual se evidenció la necesidad de un equipo de trabajo adicional, con el cual se lograría atender una porción del circulante en la disciplina de trabajo social.  Se toma nota. La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 28 | Párrafo 4 Recomendación 8.3 | Con base en la observación anterior, la recomendación debe ser: analizar la capacidad operativa de la disciplina de Trabajo social e implementar el plan de mejora para esta, tal como se procedió con Psicología. | Relacionado a la recomendación 8.3 y recomendaciones generales, se informa que ya se evidenció la necesidad de un equipo más para la oficina; con base en el análisis de la entrada mensual, las cuotas actuales y la estructura ordinaria del recurso humano.  Se toma nota. La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 28 | recomendaciones generales | Cuando se presentaron algunos datos de este informe en el 2020, había quedado claro que Cartago requiere un equipo psicosocial adicional, no obstante, esto no se señala en las recomendaciones. |

* 1. Observaciones del Departamento de Trabajo Social y Psicología, emitidas mediante el oficio DTSP-003-2023 del 13 de enero del 2023, suscrito por la Licda. MSc. Alba Gutiérrez Villalobos.

| **Página** | **Párrafo** | **Observación concreta** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| 6 y 7 | Último de la página 6 y primero de la 7 | Se aclara que la definición de cuotas por profesional se estableció desde el 2016 y la conformación de equipos desde años previos. | Se toma nota.  La observación se consideró en párrafos anteriores en las respuestas dadas a la oficina de Cartago.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 10 | Primer  párrafo | Se estima necesario que además de presentar el incremento del circulante de manera porcentual, se evidencia en números absolutos, de manera que permita identificar la carga laboral por profesional y disciplina.  De esta manera, el incremento implica un circulante promedio por profesional para setiembre del 2020 de 105 casos por profesional de psicología y de 179 asuntos por profesional en Trabajo Social. | Se toma nota.  Se amplía conforme a lo solicitado.  La observación modifica el contenido del informe. |
| 16 | Párrafo  primero, 5.3.1 Sobre el Equipo de mejora | Se indica que se estaba brindando un seguimiento mensual a la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago y que el Equipo de Mejora no se reunía, no obstante, se aclara que el seguimiento no se estaba realizando mensualmente por parte de Planificación y fue a iniciativa del DTSP que se reactivó el equipo de mejora, lo cual se evidencia con la siguiente imagen:  Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación  Descripción generada automáticamente  Asimismo, el respaldo de que el DTSP externó la preocupación para que se realizara el seguimiento y se otorgara reunión para revisar varios aspectos y tomar acciones de mejora con el rediseño:  Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Teams  Descripción generada automáticamente  Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación  Descripción generada automáticamente  Finalmente, posterior a la reunión con Planificación, se reactivó el equipo de mejora el 10 de junio y se cuenta con la minuta de respaldo. | Se destaca y evidencia que desde el 2018 la Dirección de Planificación se encontraba pendiente de esta oficina, ya que justamente en este año que se inició con la plaza en el Circuito se detectó la necesidad de apoyar de forma prioritaria a la oficina con diferentes planes de trabajo, revisión de la estructura funcional, nueva capacitación al personal sobre el llenado de la Matriz de Indicadores y muchas otras acciones que se evidencian en las minutas que se adjuntan:        Por lo anterior, se aclara que la Dirección de Planificación ha realizado su trabajo de manera constante, objetiva y bajo las reglas de la ciencia y la técnica, lo cual se evidencia y se indica que más que un seguimiento se ha colaborado en gran medida con diferentes acciones para la mejora continua.  Asimismo, en diversas ocasiones se comunicó al Consejo de Administración de Cartago que esta oficina no cumplía con los documentos de seguimiento, por lo general faltaba la minuta y matriz de planes remediales debido a que no se reunía el equipo de mejora, lo anterior se evidencia con ese oficio comunicado por el Consejo de Administración a la Ofician de Trabajo Social y Psicología de Cartago:    Comunicado que coincide con la fecha del correo remitido por Don Alexander Araya, lo que demuestra que es una acción atendida en respuesta a los comunicados del Consejo de Administración. |
| 17 | Párrafo  primero | Se estima importante señalar los valores en números absolutos para poder evidenciar de mejor manera la cantidad de asuntos de valor agregado en que se incrementó el rendimiento, así como la cantidad no alcanzada acorde con lo esperado | Se toma nota.  Se amplía conforme a lo solicitado.  La observación modifica el contenido del informe |
| 17 | Párrafo  segundo | Se sugiere ampliar las medidas tomadas por parte del Equipo de jefaturas y supervisión del DTSP, tales como las que se indican en la circular N°07-2021-DTSP:  Texto  Descripción generada automáticamente con confianza baja  Y recientemente se tomaron las siguientes medidas:   1. A partir del 16 de noviembre se itinerará casos psicosociales del programa penal ofendida a la Oficina central ubicada en San José. 2. La itineraciones será de la siguiente forma un caso por cada tres asignados a Cartago, es decir, 3 asuntos penales de personas ofendidas a Cartago y 1 a San José.   De esta manera, se genera un nuevo escenario contando la oficina de Cartago, al menos por 6 meses en el 2023, con un equipo psicosocial adicional, con posibilidad de prórroga dependiendo del circulante de la oficina de San José. | La Dirección de Planificación tiene conocimiento de la medida recientemente tomada por la Jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología; donde se dio la indicación de itinerar un caso a San Jose por cada tres casos que le ingresan a Cartago; con lo cual se espera disminuir el circulante de dicha oficina. Dicho esfuerzo se le reconoce al Departamento con el propósito de estabilizar poco a poco la oficina en Cartago y se les insta a mantener el plan remedial.  Lo anterior no se incluyó en el informe; ya que el mismo se ajustó a documentar los resultados de planes de trabajo anteriores y al análisis del muestreo realizado en Psicología, pero es parte de la retroalimentación entre oficinas que se produce como parte de la implementación del Modelo de Sostenibilidad de proyectos; y forma parte entonces de planes remediales formulados para la oficina. La observación no modifica el contenido del informe. |
| 18 | Cuadro 7 | Se solicita incluir el análisis de cuotas de Trabajo Social, ya que solo se hizo de Psicología, y si se trata de los resultados de la intervención con la oficina debería incluirse en su totalidad | Relacionado al análisis de las cuotas de la disciplina de Trabajo Social, se informa que tuvo un cumplimento promedio del 149%, por lo cual no existe la necesidad de incluir los resultados obtenidos, ya que los mismos pueden ser consultados en la matriz de indicadores de gestión.  Se toma nota. La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 19 | Título 6.1 | Debería titularse: “**Análisis muestreo de tiempos de Psicología”,** pues solo se refiere a esa disciplina | Se realiza la corrección sugerida.  La observación modifica el contenido del informe. |
| 19 | Párrafo  primero | Se debe aclarar que la cuota establecida es de 11 a 13, 6 psicosociales y 5 disciplina | Se realiza la corrección sugerida.  La observación modifica el contenido del informe. |
| 20 | Párrafo  segundo | Si bien es cierto “…tanto el Lic. Araya Tijerino como la Licda. Arroyo Sánchez coinciden que los tiempos obtenidos en el muestreo son menores al promedio nacional para tales labores; por lo que, consideran que los mismos no perjudican el cumplimiento de la cuota actual; …”, se estima necesario aclarar que tal estimación se fundamentó en los hallazgos obtenidos en el estudio de tiempos aportado. Ahora bien, la posibilidad de alcanzar la cuota por parte de Psicología se debe a que desde el Equipo de Mejora se implementaron medidas para la asignación de asuntos distintos a procesos periciales que generen dictámenes, tales como levantamientos y seguimientos de medidas de protección por violencia doméstica. | Se toma nota.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 20 | Párrafo  Tercero 6.2 | En la reunión sostenida el 19 de octubre del 2022 se analizaron asuntos exclusivos del área de Psicología, por lo que no se puede tomar de referencia para definir cuotas de Trabajo Social. | Se toma nota.  Efectivamente, la reunión del 19 de octubre del 2022 fue para analizar los resultados del muestreo aplicado en la disciplina de Psicología; no se consideró en ningún momento su análisis en Trabajo Social.  El apartado 6.2 lo que pretende es evidenciar la entrada de nuevos asuntos en un periodo reciente a la oficina en análisis; y con base en la entrada y la composición de esta (por disciplinas); analizar si era necesario variar la cuota de trabajo; no en números absolutos; sino en la composición; es decir, aumentar en una disciplina disminuyendo en la otra, por ejemplo.  No obstante; como se demostró en el cuadro 10 con el recurso humano actual y la cuota ya establecida en la matriz de indicadores para Trabajo Social; con los equipos de trabajo y los recursos individuales se puede atender la entrada de 61 asuntos (ya considerando la disminución por informes de gestión) más 4 asuntos del circulante.  Por el contrario; se evidenció para los asuntos de Psicología y Psicosocial que se atiende parcialmente la entrada mensual.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 22 | Párrafo  primero | Se estima necesario hacer referencia a la capacidad instalada con que cuenta la disciplina de Trabajo Social | Relacionado a la capacidad instalada en la disciplina de Trabajo Social se aclara que con la aplicación del escenario #1, tomando en cuenta el cumplimiento de la cuota de trabajo, se tendría la capacidad de realizar 65 informes o dictámenes y tomando en cuenta que el 25% de los casos generan informe de gestión, se estaría cubriendo 4 asuntos del circulante mensualmente.  Se toma nota. La observación no modifica el contenido en el informe. |
| 26 | Párrafo  tercero 7.9 | Se requiere aclarar que fue el DTSP que detectó que el equipo de mejora no se estaba reuniendo y que promovió las reuniones a partir de junio 2021 | Se toma nota.  Una vez concluido el rediseño de procesos y con el fin de mantener las oportunidades de mejora, propuestas de solución y recomendaciones emitidas, la oficina tiene la responsabilidad de asegurar que las propuestas de solución sean sostenibles en el tiempo y además asegurar su continuidad en el proceso de mejora continua.  Además, como se hizo ver en puntos anteriores, se evidenció que la Dirección de Planificación cumplió con la función del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad, a través del oficio 16-CAC-2021 enviado por el Consejo de Administración de Cartago a la oficina, alineado a los múltiples acercamientos realizados a la oficina. |
| 26 | Párrafo  último 7.12 | Tal como se señaló del contenido de la página 20 se reitera que la estimación realizada por el Lic. Araya Tijerino como por la Licda. Arroyo Sánchez, “… se fundamentó en los hallazgos obtenidos en el estudio de tiempos aportado. Ahora bien, la posibilidad de alcanzar la cuota por parte de Psicología se debe a que desde el Equipo de Mejora se implementaron medidas para la asignación de asuntos distintos a procesos periciales que generen dictámenes, tales como levantamientos y seguimientos de medidas de protección por violencia doméstica.” | Se toma nota.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| 29 | Párrafo primero 8.5 | Se estima conveniente ampliar para mayor comprensión de esta manera:  Agendar los asuntos entrados según su orden de ingreso, **sin reservar espacios por materia**, con el propósito de maximizar la agenda, acortar plazos y proveer un servicio más ágil al usuario final. En aquellos casos urgentes que ingresen y de ser necesario, la Jefatura de la oficina bajo su criterio podrá hacer movimientos en la agenda, independientemente de la materia. | Se toma nota y se amplía según lo indicado.  La observación modifica el contenido del informe. |

Adicionalmente, en fecha 10 de febrero del 2023, en reunión con el Equipo de Mejora de la oficina en análisis y con representantes de la Dirección de Planificación se solicitó realizar una modificación a la matriz de indicadores actual, donde en el indicador *Plazo promedio de espera para valoración (agenda)* se incluya el campo para Psicosocial, con el propósito de evidenciar el plazo de agenda específico; y no solamente por disciplina.

Respondiendo a la solicitud, se incluirá este campo también como parte de las modificaciones a la matriz de indicadores actual, ya detalladas en el apartado *6.6 Actualización a la matriz de indicadores*.

1. **Recomendaciones generales**

**Al Consejo Superior**

* 1. Aprobar el presente informe que contiene el seguimiento realizado a la oficina de Trabajo Social y Psicología del Circuito Judicial de Cartago y las recomendaciones emitidas para dicha oficina. Se destaca que esta oficina, como parte de los acuerdos anteriores; **ya implementó el escenario 1** detallado en el apartado 5.2.2; el cual estableció la estructura organizacional de la oficina, así como las cuotas de trabajo mensuales para los puestos de trabajo profesionales.
  2. En cuanto a las cuotas de trabajo para los Profesionales en Psicología específicamente, de la oficina en análisis se presentan dos escenarios siguientes para la valoración del respetable Consejo Superior, en línea con las observaciones recibidas al informe puesto en consulta por parte de la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago (apartado 8):

***Escenario 1 (Recomendado técnicamente por la Dirección de Planificación)***

Mantener la cuota de trabajo mensual de mínimo 11 asuntos (informes) para los profesionales de Psicología, compuesta de al menos 6 asuntos en Psicosocial y 5 en Disciplina. Dicha cuota es la que actualmente tiene la oficina para los equipos de trabajo *(puestos sin adecuación laboral).*

Con base en los resultados obtenidos del muestreo de tiempos realizado a estos profesionales en las distintas valoraciones que se ejecutan en la oficina; donde aun con los mayores tiempos registrados en cada tipo de atención, o con aquellas clases de asunto más frecuentes, alineado a la estructura de agenda que se mantiene, es posible alcanzar dicha cuota, por lo que, se recomienda la permanencia de esta.

En caso de que no exista carga de trabajo para completar los asuntos en Psicosocial o bien en Psicología, se debe completar la cuota total con asuntos de una u otra.

***Escenario 2 (Propuesta por la Oficina de Trabajo Social y Psicología)***

Modificar la cuota mensual a mínimo 8 asuntos (informes) para los profesionales de Psicología, compuesta de al menos 4 asuntos en Psicosocial y 4 en Disciplina.

La oficina propone esta modificación con base en aspectos propios de criterio de experto.

En caso de que no exista carga de trabajo para completar los asuntos en Psicosocial o bien en Psicología, se debe completar la cuota total con asuntos de una u otra.

**A la Jefatura de Trabajo Social y Psicología**

* 1. Mantener el equipo de trabajo previsto para mayo 2023 en forma permanente en la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago; para que pueda coadyuvar en la atención de la carga laboral ordinaria que la misma presenta. *(en línea con lo indicado en la minuta de reunión 03-2023 del Equipo de Mejora de la oficina en análisis, facilitada a la Dirección de Planificación, como parte del seguimiento mensual dentro del Modelo de Sostenibilidad. Se indica su incorporación a partir del 01 de mayo 2023).*
  2. Valorar la contratación de peritos externos en la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago; en las materias que aplique, con el propósito de atender circulante y reducir plazos de agenda, como plan remedial de la oficina.
  3. Brindar acompañamiento permanente a la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago con el propósito de que junto con el Equipo de Mejora de la oficina, establecer planes remediales que puedan disminuir el circulante existente, así como los plazos de espera.

**A la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago**

* 1. Mantener la buena práctica de remitir vía correo electrónico máximo la segunda semana de cada mes, los documentos de seguimiento establecidos en el oficio 1981-PLA-2016 y 217-PLA-EV-2020 (matriz de Indicadores de Gestión, acta de reunión del equipo de mejora y matriz de planes remediales) dirigidos a la Administración Regional de Cartago, Consejo de Administración y Profesional de la Dirección de Planificación asignada al Circuito, ya que por medio de los resultados mensuales se crean los planes de trabajo, se asigna el personal supernumerario del Circuito y se da seguimiento. Asimismo, de esta forma se potencializa lo solicitado en la recomendación número 11 del oficio |204-CI-2020 de la oficina de Control Interno relacionado al Proceso de Autoevaluación Institucional (PAI-2020), referencia 936-2021 de la Secretaría General de la Corte.
  2. Mantener por parte del personal profesional los asuntos debidamente ubicados en las tareas del Escritorio Virtual que corresponda, ya que se ha detectado en diversas ocasiones que los asuntos no se mantienen en las tareas correctas conforme al trámite que tienen pendientes.
  3. Cumplir con las cuotas de trabajo establecidas y los plazos para los profesionales de la oficina conforme a la matriz de indicadores de gestión y los planes de trabajo implementados.
  4. Agendar los asuntos entrados según su orden de ingreso, sin reservar espacios por materia; con el propósito de maximizar la agenda, acortar plazos y proveer un servicio más ágil al usuario final. En aquellos casos urgentes que ingresen y de ser necesario, la Jefatura de la oficina bajo su criterio podrá hacer movimientos en la agenda, independientemente de la materia.
  5. Utilizar la nueva matriz de indicadores recomendada la cual incluye entre otros, la medición de personal auxiliar administrativo, previa coordinación con el profesional de la Dirección de Planificación destacado en el Circuito, para que realice los ajustes correspondientes en el archivo más reciente de uso de la oficina.

1. **Anexos**

| N° | Detalle | Archivo |
| --- | --- | --- |
| 1 | Oficio N° 025-PALAB-2020 |  |
| 2 | Minuta de trabajo  270-PLA-EV-MNTA-2020 |  |
| 3 | Rol de distribución de casos TS y PS Cartago (tejedora) |  |
| 4 | Estructura de agenda |  |
| 5 | Minuta 890-PLA-EV-MNTA-2022 |  |
| 6 | Matriz de indicadores modificada (puestos auxiliares administrativos) |  |
| 7 | Oficio DTSP-135-2022 Oficio Jefatura Departamento de Trabajo Social y Psicología |  |
| 8 | Minuta 938-PLA-MI(NPL)-MNTA-2022. Reunión sostenida en atención al oficio DTSP-135-2022 |  |
| 9 | Funciones del Equipo de Mejora |  |
| 10 | Minuta 185-PLA-EV-MNTA-2020 |  |
| 11 | Datos del muestreo realizado en el área de Psicología |  |

1. **Apéndices**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° | Detalle | Archivo |
| 1 | Correo con aval de las jefaturas de Trab. Social y Psicología para iniciar con muestreo. |  |
| 2 | Correo donde se confirma inducción a la persona supernumeraria y se indica que se dará inicio hasta contar con las 3 personas Psicólogas titulares. |  |
| 3 | Correo con convocatoria a personal de Psicología para explicar metodología de muestreo. |  |

[…]”.

Para este Consejo Superior, es menester señalar que las razones que motivaron a la implementación del escenario #1 en su momento, resultan de peso para decantarse con este informe en conservar la implementación de este. Lo anterior, por cuanto el criterio técnico señala que, la estructura de trabajo propuesta permitió atender adicional a la entrada de los asuntos, una proporción del circulante de Trabajo Social y Psicología principalmente, ya que es la disciplina que se afectó en mayor medida en el periodo 2019-2020 (aumento de un 78%).

Asimismo, esta Cámara debe señalar que, de conformidad con el análisis técnico de la Dirección de Planificación, el escenario 1 es el que permite atender la mayor cantidad de asuntos de psicosocial, así como aumentar el rendimiento de entregables en la disciplina de Trabajo Social. Se señala concretamente en el informe para esta última disciplina lo siguiente:

*“Nótese que el escenario 1 en la disciplina de Trabajo Social; con el equipo de profesionales que la oficina mantenía y las cuotas de trabajo establecidas; se podían entregar 65 productos versus una entrada de asuntos nuevos de 58.3 asuntos mensuales; por lo que no fue necesario dotar de recursos para hacerle frente a esta disciplina; pues con los ya existentes se podía atender la entrada más 7 asuntos adicionales. (Tres equipos de trabajo 7 productos cada uno; 21 en total + Un profesional 18 + Dos profesionales 13 cada uno = 65 productos al mes. Entrada mensual 58.3 asuntos)”.*

Además, es menester resaltar que la recomendación del escenario #1 por parte de la Dirección de Planificación, señala que con la estructura actual de la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago, las cuotas de trabajo ya se encontraban establecidas para los profesionales de Psicología en 11 a 13 informes o dictámenes por mes (6 psicosociales y 5 de disciplina), sin embargo, las razones por las cuales no se ha logrado su cumplimiento según el informe obedecen a la inoportuna actualización de las tareas del escritorio virtual, propiamente de los asuntos en la tarea para “redacción”; al señalarse que de la matriz de indicadores se desprende que lo reportado como pendiente de redacción no fue suficiente para cumplir con la cuota de trabajo. Por lo que técnicamente la estructura de la oficina sí permite que estos profesionales alcancen la cuota definida.

De ahí que, este Órgano Colegiado escoja la aplicación del escenario 1, correspondiente a:

***“Escenario 1 (Recomendado técnicamente por la Dirección de Planificación)***

*Mantener la cuota de trabajo mensual de mínimo 11 asuntos (informes) para los profesionales de Psicología, compuesta de al menos 6 asuntos en Psicosocial y 5 en Disciplina. Dicha cuota es la que actualmente tiene la oficina para los equipos de trabajo (puestos sin adecuación laboral).*

*Con base en los resultados obtenidos del muestreo de tiempos realizado a estos profesionales en las distintas valoraciones que se ejecutan en la oficina; donde aun con los mayores tiempos registrados en cada tipo de atención, o con aquellas clases de asunto más frecuentes, alineado a la estructura de agenda que se mantiene, es posible alcanzar dicha cuota, por lo que, se recomienda la permanencia de esta.*

*En caso de que no exista carga de trabajo para completar los asuntos en Psicosocial o bien en Psicología, se debe completar la cuota total con asuntos de una u otra”.*

Por tanto, con base en los argumentos anteriormente señalados:

-0-

**Se acordó: 1)** Tener por rendido el informe de la Dirección de Planificación N° 334-PLA-EV-2023 relacionado con las estructuras de trabajo implementadas y seguimientos realizados en la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago. **2.)** Aprobar las recomendaciones dirigidas a este Consejo Superior, por consiguiente: **a)** Se aprueba el informe de la Dirección de Planificación N° 334-PLA-EV-2023 relacionado con las estructuras de trabajo implementadas y seguimientos realizados en la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago. Se destaca que esta oficina, como parte de los acuerdos anteriores; **ya implementó el escenario 1** detallado en el apartado 5.2.2; el cual estableció la estructura organizacional de la oficina, así como las cuotas de trabajo mensuales para los puestos de trabajo profesionales. **b)** Se aprueba para la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago el escenario 1 planteado en el presente informe, en el cual se establece:

***“Escenario 1 (Recomendado técnicamente por la Dirección de Planificación)***

Mantener la cuota de trabajo mensual de mínimo 11 asuntos (informes) para los profesionales de Psicología, compuesta de al menos 6 asuntos en Psicosocial y 5 en Disciplina. Dicha cuota es la que actualmente tiene la oficina para los equipos de trabajo *(puestos sin adecuación laboral).*

Con base en los resultados obtenidos del muestreo de tiempos realizado a estos profesionales en las distintas valoraciones que se ejecutan en la oficina; donde aun con los mayores tiempos registrados en cada tipo de atención, o con aquellas clases de asunto más frecuentes, alineado a la estructura de agenda que se mantiene, es posible alcanzar dicha cuota, por lo que, se recomienda la permanencia de esta.

En caso de que no exista carga de trabajo para completar los asuntos en Psicosocial o bien en Psicología, se debe completar la cuota total con asuntos de una u otra”.

**3.)** Se aprueban las recomendaciones dirigidas a la Jefatura de Trabajo Social y Psicología y a la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago, las cuales deberán ser cumplidas en los términos señalados en el presente informe. **4.)** Deberá la **Jefatura de Trabajo Social y Psicología**: **a)** Mantener el equipo de trabajo previsto para mayo 2023 en forma permanente en la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago; para que pueda coadyuvar en la atención de la carga laboral ordinaria que la misma presenta. *(en línea con lo indicado en la minuta de reunión 03-2023 del Equipo de Mejora de la oficina en análisis, facilitada a la Dirección de Planificación, como parte del seguimiento mensual dentro del Modelo de Sostenibilidad. Se indica su incorporación a partir del 01 de mayo 2023).* **b)** Valorar la contratación de peritos externos en la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago; en las materias que aplique, con el propósito de atender circulante y reducir plazos de agenda, como plan remedial de la oficina. **c)** Brindar acompañamiento permanente a la oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago con el propósito de que, junto con el Equipo de Mejora de la oficina, se establezcan planes remediales que puedan disminuir el circulante existente, así como los plazos de espera. **5.)** Deberá la Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago: **a)** Mantener la buena práctica de remitir vía correo electrónico máximo la segunda semana de cada mes, los documentos de seguimiento establecidos en el oficio 1981-PLA-2016 y 217-PLA-EV-2020 (matriz de Indicadores de Gestión, acta de reunión del equipo de mejora y matriz de planes remediales) dirigidos a la Administración Regional de Cartago, Consejo de Administración y Profesional de la Dirección de Planificación asignada al Circuito, ya que por medio de los resultados mensuales se crean los planes de trabajo, se asigna el personal supernumerario del Circuito y se da seguimiento. Asimismo, de esta forma se potencializa lo solicitado en la recomendación número 11 del oficio 204-CI-2020 de la oficina de Control Interno relacionado al Proceso de Autoevaluación Institucional (PAI-2020), referencia 936-2021 de la Secretaría General de la Corte. **b)** Mantener por parte del personal profesional los asuntos debidamente ubicados en las tareas del Escritorio Virtual que corresponda, ya que se ha detectado en diversas ocasiones que los asuntos no se mantienen en las tareas correctas conforme al trámite que tienen pendientes. **c)** Cumplir con las cuotas de trabajo establecidas y los plazos para los profesionales de la oficina conforme a la matriz de indicadores de gestión y los planes de trabajo implementados. **d)** Agendar los asuntos entrados según su orden de ingreso, sin reservar espacios por materia; con el propósito de maximizar la agenda, acortar plazos y proveer un servicio más ágil al usuario final. En aquellos casos urgentes que ingresen y de ser necesario, la Jefatura de la oficina bajo su criterio podrá hacer movimientos en la agenda, independientemente de la materia. **e)** Utilizar la nueva matriz de indicadores recomendada la cual incluye entre otros, la medición de personal auxiliar administrativo, previa coordinación con el profesional de la Dirección de Planificación destacado en el Circuito, para que realice los ajustes correspondientes en el archivo más reciente de uso de la oficina. **6.)** Hacer este acuerdo de conocimiento del Departamento de Trabajo Social y Psicología, Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago, así como a la Dirección de Planificación. **Se declara acuerdo firme.** ”

**Atentamente,**

**Lic. Ricardo Calderón Fernández**

**Prosecretario General**

**Secretaría General de la Corte**

Cc:

Departamento de Trabajo Social y Psicología

Oficina de Trabajo Social y Psicología de Cartago

Consejo de Administración de Cartago

Administración Regional de Cartago

Diligencias / Refs: (**4343-2023**)

**ediazo**

1. Herramienta utilizada para la distribución de casos que ingresan a la Oficina de Trabajo Social y Psicología. [↑](#footnote-ref-1)