



CASO: EXPERIENCIA DE CONTROL INTERNO EN UN DESPACHO JUDICIAL

A continuación, se presenta una experiencia que podría estar ocurriendo en algún despacho u oficina del Poder Judicial relacionada con la calidad del Sistema de Control Interno de nuestra organización, para lo cual debe leer con atención y responder lo que se solicita al final de este caso.

Existe un despacho judicial que, debido a las funciones que ejecuta, tiene a su cargo la custodia de expedientes, evidencias, equipos para realizar el trabajo, así como materiales y suministros varios. En este despacho existen tres personas juzgadoras, una de las cuales ejecuta el rol de coordinación, por lo cual se conoce como Jefatura. Además, cuenta con cuatro personas técnicas judiciales y una persona como Coordinadora Judicial. Además, es importante mencionar que los servicios de aseo y seguridad son contratados a dos empresas externas a la organización.

La jefatura del despacho ha sido nombrada recientemente y una de sus primeras decisiones fue divulgar la Planificación Estratégica del Poder Judicial, con el propósito de identificar plenamente al personal con las labores que lleva a cabo la Institución. En vista de lo anterior, en el despacho fueron colocados carteles que contienen los siguientes elementos:

MISIÓN:

Se refiere al enunciado que describe el propósito fundamental y la razón de ser de una organización. Establece el beneficio que brindará, los límites de responsabilidad y su campo de especialidad. La misión del Poder Judicial es:

“Administrar justicia pronta, cumplida y accesible, de conformidad con el ordenamiento jurídico para contribuir con la democracia, la paz social y el desarrollo sostenible del país”.
(Fuente: Plan Estratégico del PJ para el período 2019-2024)

VISIÓN:



Es la descripción de un escenario muy deseable como estado futuro de la organización. Concreta lo que se quiere hacer y dónde se aspira a llegar. Para el Poder Judicial es:

“Ser un Poder Judicial que garantice al país, pleno acceso a la justicia, que resuelva los conflictos de manera pacífica, eficaz, eficiente, transparente y en apego a la ley, con personas servidoras comprometidas con su misión y valores, consciente de su papel en el desarrollo de la sociedad.”(Fuente: Plan Estratégico del PJ para el período 2019-2024)

VALORES: “Orientaciones generales que guían nuestra conducta en una dirección o en otra” (García Marzá, 2004,p. 86).

Los valores del Poder Judicial se describen a continuación:

- **INICIATIVA:** Actuar proactivamente para el cumplimiento de los deberes institucionales.
- **COMPROMISO:** Cumplir diariamente con las obligaciones y los deberes propios y para con las demás personas de forma voluntaria y objetiva.
- **RESPONSABILIDAD:** cumplir cabalmente con los deberes personales, sociales y laborales.
- **INTEGRIDAD:** Conducirse de forma congruente con los fines institucionales en beneficio de las personas usuarias y la sociedad sin importar las circunstancias.
- **HONRADEZ:** Comportarse con probidad tanto en el trabajo como fuera de él para una sana convivencia.
- **EXCELENCIA:** Realizar las labores de la mejor forma posible, con objetividad y diligencia, manteniendo un equilibrio entre la vida personal y laboral.

El despacho objeto de este caso pertenece a un Circuito Judicial, pero debido a restricciones de espacio está ubicado en un local alquilado a unos 200 metros del edificio principal, además, es compartido con otros tres despachos judiciales. Por las materias que se gestionan, en el local circula una gran cantidad de personas usuarias y personal de diversas oficinas judiciales, por lo cual el acceso a dicho despacho



no está restringido.

La recepción de escritos, las notificaciones y la impresión de documentos son servicios centralizados, mientras que el fotocopiado se realiza en el edificio principal del circuito.

En esta oficina se maneja una cantidad considerable de expedientes físicos y evidencias, las cuales se encuentran en varios estantes de la oficina, así como en una especie de bodega que también se utiliza como comedor para el personal, por lo cual no existen mayores medidas de seguridad ya que sería muy incómodo tenerla bajo llave. Eventualmente, este espacio se utiliza para atender personas usuarias con alguna condición especial.

La jefatura designó una persona con puesto de Técnico Judicial como la encargada de recibir, custodiar y entregar los expedientes y evidencias como un recargo a sus labores de manifestación y otras diligencias que la obligan a estar muy ocupada o fuera del despacho la mayoría del tiempo. La jefatura delegó en esta persona estas labores, dado que es la que más tiempo tiene de trabajar en ese despacho, no está estudiando y como no ha querido capacitarse, es muy probable que se quede laborando ahí hasta su jubilación.

De vez en cuando, la jefatura solicita un informe verbal a la persona encargada, sobre la forma en que ejerce el control de expedientes y evidencias, dado que le tiene plena confianza por ser alguien que conoce personalmente, pues les une una amistad desde hace muchos años.

En relación con el control de expedientes, se determinaron las siguientes prácticas en este despacho:

- Existen tres puestos de Técnica o Técnico Judicial que se encargan de la tramitación y los expedientes que gestionan se les asignan por rol.
- Una persona del personal de apoyo tiene un pariente cercano que es litigante, por lo cual ha recibido instrucciones de la jefatura en el sentido de que debe informar esa situación en caso de que tenga acceso a un expediente relacionado, sin embargo, no existe documentación sobre la aplicación de este control.
- La jefatura ha ordenado realizar un inventario anual de expedientes, sin embargo, por



falta de tiempo, no se ha efectuado en los últimos dos años.

- En la Contraloría de Servicios (CS) se han recibido quejas por el retraso en la ubicación de expedientes para consulta, dándose dos casos en los que los expedientes solicitados estuvieron disponibles hasta tres y cuatro días después de la gestión realizada. La jefatura ha aceptado que a veces cuesta encontrar un expediente, pero que al final siempre aparece, aunque tenga que poner a todo el personal a buscarlo.
- El personal se ha quejado con la jefatura en el sentido de que algunas personas en puestos de apoyo no actualizan oportunamente los estados y movimientos en el sistema informático. La jefatura realizó varias pruebas de actualización de datos por escritorio y ordenó las medidas correctivas del caso, para evitar que esta situación siga sucediendo. También reiteró las circulares que al respecto ha emitido el Consejo Superior.
- El personal mencionó que en ocasiones, cuando van a retirar documentos en la impresora centralizada que existe en el edificio, frecuentemente los tiempos de espera son prolongados y, además, a veces se encuentran con documentos de otros despachos.
- Cuando una persona usuaria requiere imprimir documentos, se le indica el horario establecido para esta gestión, pero frecuentemente se enfrentan reclamos, especialmente de personas que viven en zonas alejadas. Además, existe la limitante de que se deben sacar los expedientes del local para realizar las fotocopias en el edificio principal del Circuito, lo cual pone en peligro la documentación, así como la integridad física del personal.

En relación con el control de evidencias, se identificaron las siguientes situaciones:

- Las evidencias permanecen en el despacho el menor tiempo posible, después de lo cual se envían a la oficina destino o al Depósito de objetos, según corresponda, sin embargo, cuando existe exceso de trabajo, este trámite se demora y las evidencias se guardan en la bodega de expedientes, la cual no está bajo llave, se utiliza también como comedor y en ocasiones hay presencia de personal de otros despachos.
- Como la persona Técnica Judicial encargada del control de las evidencias no siempre está en el despacho, por lo general estas evidencias se acumulan durante el día para que sean procesadas al final de la jornada y es usual que esta persona se quede



trabajando en esto más allá de la jornada laboral. Cabe señalar que esta persona nunca se ha quejado por esta situación, debido a que le gusta lo que hace.

- La bodega donde se acumulan las evidencias también tiene otro tipo de materiales tales como expedientes, materiales de limpieza, una refrigeradora y un horno microondas, así como una cocina eléctrica en mal estado.
- En algunas ocasiones y debido a la falta de espacio, la bodega de evidencias se ha utilizado para atender personas usuarias o cuando alguien del despacho recibe una visita personal.

Aspectos administrativos:

Cuando se creó la función de coordinación del despacho, las personas juzgadoras no mostraron interés en ejercer el puesto ya que significaba “más trabajo, mucha responsabilidad, más problemas y el reconocimiento salarial es muy poco”, de tal manera que prefirieron dar esa labor de jefatura a una Jueza recién incorporada al despacho, a pesar de que tenía poco conocimiento del personal, la cultura de la oficina, así como de los procedimientos para ejecutar las funciones, lo cual limitaba mucho el desempeño de sus labores y su desarrollo profesional.

Esta jefatura ha manifestado que el personal profesional y de apoyo del despacho no respetan su autoridad y frecuentemente ha tenido que lidiar con la resistencia a llevar a cabo sus instrucciones, lo cual ha derivado en procedimientos disciplinarios que han deteriorado el clima laboral y disminuido el desempeño del despacho.

Ha sido costumbre en el despacho que las labores administrativas tales como la realización del Plan Operativo, el Presupuesto, el Control interno (Gestión de riesgos y Autoevaluación), sean delegadas en quien desempeña el puesto de Coordinador Judicial, dado que las personas juzgadoras piensan que han sido contratadas para dictar sentencias, no para administrar los despachos y que, en todo caso, dichas actividades no tienen importancia porque siempre se han realizado solo para cumplir con requerimientos de la Administración Superior.

Cuando la Jueza Coordinadora inició sus funciones de jefatura, determinó que los datos de los expedientes en el sistema de gestión no coincidían con los informes de los expedientes físicos. Al respecto, las y los técnicos judiciales manifestaron que ese no era motivo de preocupación



Poder Judicial
Oficina de Control Interno
San José - Costa Rica
Email: controlinterno@poder-judicial.go.cr

pues estos datos nunca coinciden y además, eso es innecesario ya que por su experiencia en el despacho siempre saben dónde están los documentos y, por otro lado, la alta carga de trabajo no les permite perder tiempo en labores de archivo.

Los informes estadísticos reportan un circulante muy alto, lo cual coincide con la gran cantidad de expedientes visible en el despacho, en donde hasta debajo de los escritorios se encuentra todo tipo de documentación. La idea es que mientras más casos activos se reporten y más alto sea el circulante, es más fácil pedir ayuda a la administración para que les den más plazas.

Las personas juzgadoras manifiestan que a veces se les dificulta resolver los asuntos asignados, pues cuando solicitan un expediente, por lo general está incompleto y por tanto deben verificar con el Técnico Judicial si hay escritos pendientes de incorporar al expediente, lo cual, además de retrasar la tramitación, causa incertidumbre en cuanto a la veracidad de la documentación necesaria para la tramitación. De hecho, se determinó que existe una papelera con documentos por agregar que contiene una gran cantidad de escritos para archivo, esto por cuanto el personal auxiliar hace esta labor cuando disponen de tiempo libre.

Otro aspecto por resolver se refiere a que los expedientes están acomodados por todo el despacho, debido a que no hay espacio donde colocarlos, lo cual permite que personal no autorizado pueda tener acceso a esta documentación, especialmente quienes hacen la limpieza que, por ser un servicio contratado, cambia constantemente y, además, se ha determinado exceso de confianza en su trato con el personal del despacho.

En cuanto a la seguridad del despacho, el personal se ha quejado frecuentemente, pues por ser un despacho que está fuera del edificio del circuito judicial, no cuenta con guardas que custodien el local o revisen a las personas usuarias antes de entrar en las instalaciones, lo cual pone en peligro la integridad física del personal y las personas usuarias. De hecho, en una ocasión se determinó que un usuario entró al despacho portando un arma, la cual dijo que portaba para su defensa personal y tenía los permisos en regla. Esta situación se agrava cuando es necesario sacar un expediente del local ya sea para fotocopias o cualquier otra gestión.

Se pide: Utilice una hoja adicional, identifique los aspectos que usted considere importantes en este caso y mencione si, en su criterio, son correctos o deberían ser mejorados.