



**Tribunal
Administrativo
de Transporte**

*Recibido
RML -gl.
21/08/2021*

Secretaría de Instrucción

San José, 31 de agosto del 2021

Licenciado
Ronald Muñoz Corea.
Presidente
Tribunal Administrativo de Transporte

Asunto: Informe Final de Gestión

Estimado licenciado:

Tal y como es de su estimable conocimiento, he optado por acogerme a la jubilación luego de más de 35 años al servicio dentro de la Administración Pública, de los cuales los últimos 17 años, aproximadamente, tuve el honor y la satisfacción de ejercer funciones como Abogada Instructora dentro del Tribunal Administrativo de Transporte.

Cabe aclarar que el presente Informe se ajusta a las disposiciones establecidas en la Circular N° DAF-007-2009 del 19 de Agosto de 2009 del Ministerio de Hacienda, relacionada con los lineamientos para la confección y presentación de Informes de Fin de Gestión y de acuerdo con lo que establece el artículo 12 inciso e) de la Ley 8292 Ley General de Control Interno; la Resolución de la Contraloría General de la República R-CO-61 referente a las "Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su-gestión", todo ello al tenor de la gestión que llevara a cabo desde mi puesto como Abogada Instructora de este Tribunal Administrativo de Transporte.

Lo anterior en virtud de que el próximo 31 de agosto 2021 será el último día en que labore para este Tribunal, debido a que me acogeré a la jubilación de conformidad con resolución de pensión otorgada por la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

En los párrafos siguientes, se procederá a hacer un detalle de los logros obtenidos dentro de la organización, específicamente en la Secretaría de Instrucción desde que ingresé a laborar. De los mecanismos de control interno y de la identificación de los riesgos durante el periodo de tiempo laborado. Los cambios a nivel jurídico que se han dado en el entorno de la organización, para finalmente dar mi opinión personal sobre los cambios que considero serían relevantes para la mejora de la gestión que realiza ésta importante Institución estatal.



COSTA RICA



(506) 2524-1836
guiselle.ramos@mopt.go.cr



I.-INTRODUCCIÓN

El Tribunal Administrativo de Transporte es un órgano con desconcentración máxima, adscrito al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, cuya competencia es conocer los recursos de apelación que se presenten contra aquellos actos administrativos emanados del Consejo de Transporte Público. Lo anterior de conformidad con la Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la modalidad de Taxi, Ley 7969.

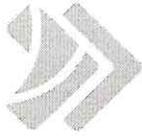
Corresponde al Tribunal en pleno, entiéndase al órgano colegiado conformado por los tres jueces nombrados por el Poder Ejecutivo, resolver en alzada los recursos de apelación presentados contra los actos adoptados por el Consejo de Transporte Público; esto en el orden funcional y, a nivel administrativo, es el Jefe supremo el cual dicta las políticas en materia administrativa y financiera del TAT y resuelve en sesiones específicas todos los asuntos internos de la organización sometidos a su conocimiento.

Ahora bien, la Secretaría de Instrucción, grupo que pertenece al Tribunal y en el cual he venido ejerciendo la jefatura por más de 17 años, ocupando el puesto de Abogada Instructora, constituye una dependencia auxiliar dentro del Tribunal, cuyas funciones específicas fueron definidas de conformidad con la Resolución DG-186-2001 del 06 de diciembre del 2001 de la Dirección General de Servicio Civil.

Grosso modo, corresponde a esta Secretaría a mi cargo, de acuerdo con lo dispuesto por la antes dicha resolución DG-186-2001, la *"ejecución de labores profesionales de calificación de los expedientes que se presentan al Tribunal, así como la organización y control de las actividades auxiliares"* teniéndose como "actividades generales", las siguientes:

- a) Supervisar las labores del personal de apoyo a través de un sistema administrativo de distribución de tareas en busca de la eficiencia y eficacia de estos procesos.
- b) Supervisar, revisar, analizar, calificar en forma preliminar y custodiar los expedientes que ingresan al Tribunal de manera que cumplan los requisitos estipulados por Ley, verificar las pruebas que acompañen el mismo y conocer la naturaleza de la gestión, con





la finalidad de distribuirlos a los Miembros del Tribunal de acuerdo a las políticas y directrices que para tales efectos dicte el Tribunal.

c) Diligenciar las pruebas mediante la comunicación a quien corresponde de manera que se pueda pasar el expediente a los jueces como lo ordenan los procedimientos legales establecidos para la su resolución.

d) Recibir las votaciones que emita el Tribunal en la resolución de los casos que proceda, confrontándolas, fechándolas, registrándolas y comunicándolas a quien corresponda.

e) Recibir los casos para adición, revisión, procediendo a calificarlos y trasladarlos según corresponda.

f) Redactar notas, oficios, informes, certificaciones de documentos presentados, constancias y otros documentos de esa naturaleza para brindar la atención que el administrado requiere.

g) Velar por la custodia, orden y mantenimiento de los expedientes, llevando los registros que se deben confeccionar.

h) Asistir y participar en las audiencias e inspecciones oculares que se realizan en salas del Tribunal diligenciando los expedientes que se encuentran en discusión y análisis de los jueces.

i) Diseñar, dar a conocer y mantener actualizados controles administrativos que procuren procesos expeditos y eficaces dentro de la labor del Tribunal.

j) Mantener actualizada la base de datos sobre leyes, doctrina y jurisprudencia de la materia administrativa y de transporte público y las relativas al derecho público.

k) Atender y resolver consultas de usuarios internos y externos del Tribunal para mantenerlos informados de procedimientos administrativos y de la situación de sus casos.

m) Trazar la ruta del Notificador previo a su salida y brindar reportes diarios de las notificaciones realizadas.

n) Ejecutar cualesquiera otras labores que coadyuven a cumplir con los objetivos del Tribunal.

II.-LABOR INNOVATIVA DURANTE MI GESTIÓN

En atención al marco definitorio de mis funciones y responsabilidades como Encargada de la Secretaría de Instrucción, tuve a mi cargo, en efecto, una amplia variedad de actividades encaminadas tanto a lo interno del Tribunal, como hacia lo externo, tal y como seguidamente expondré:

1. Controles internos

Desde el momento en que asumí la Secretaría de Instrucción implementé una serie de medidas, por entonces inexistentes, para llevar controles de la documentación recibida en la recepción del Tribunal Administrativo de Transporte, bien se tratara de la remitida por usuarios externos, así como de la correspondencia a nivel interno.

Estas medidas básicamente han consistido en la creación de varios libros de control de correspondencia, por medio de los cuales se le remiten a los señores Jueces, todo lo relacionado con los expedientes del Tribunal (casos nuevos, prevenciones ingresadas y todo tipo de información relacionada con los expedientes, resoluciones para firmas, etc.), la correspondencia al Departamento Administrativo Financiero; controles que continúan llevándose a cabo en las labores diarias de la Secretaría de Instrucción.

Además, establecí controles para la atención de los usuarios que requieran acceso o consultar expedientes activos / archivados, por medio de bitácoras en las cuales se registran el tipo de servicio solicitado por el usuario, por ejemplo, la revisión del expediente, solicitud de fotocopias o, bien, solicitud de una copia digital del expediente (en formato PDF), y donde queda registrada la identificación personal del usuario/recurrente, así como del funcionario de la Secretaría que brindó el servicio.

Precisamente en aras de garantizar el mejor control interno, durante mi gestión antes indicada como Encargada de la Secretaría de Instrucción dispuse con éxito total, la creación y uso de los siguientes libros:

- a) Entrega de Documentos Recibidos en la Recepción
- b) Recibido y Traslado de Expedientes en Tramite.
- c) Entrega de Expedientes Nuevos y Correspondencia a Jueces.
- d) Prevenciones.
- e) Expedientes para Notificar Resoluciones y Prevenciones
- f) Expedientes para Archivar

- g) Control de Correspondencia Interna (A.F.)

2. Expediente físico

Durante mi gestión como Secretaria de Instrucción, habiendo recibido una serie de capacitaciones por parte de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, esta última en su calidad de Órgano Rector del Sistema Nacional de Archivos y que estableciera una norma técnica con el objetivo de unificar los criterios y requisitos para la elaboración de los expedientes administrativos tanto en soporte papel como electrónico, debido a lo cual implementé un conjunto de mejoras a los expedientes físicos del Tribunal desde el año **2004**, y que a continuación paso a detallar:

a) Conformación en forma pormenorizada del expediente administrativo tanto en la apertura, segregación, ordenación como en la foliación. También, se fijaron los requisitos específicos para la creación del expediente electrónico y el acceso a los expedientes administrativos.

b) Creación, primeramente de una boleta que identifica detalladamente los documentos que componen el expediente, misma que se adhería en la contraportada del expediente, posteriormente mejorándose dicha boleta con la creación de la **Hoja de Control de Documentos**, la cual consiste en un índice detallado mediante el cual, los usuarios pueden verificar la existencia de documentos y su respectivo número de folio, para la ubicación dentro del expediente de aquella información de interés, dicha implementación es de gran ayuda cuando el expediente administrativo cuenta con gran cantidad de folios.

c) Cambios esenciales en las carátulas de los expedientes, proporcionándoles color de acuerdo al tipo de gestión ingresada, para una fácil detección de todas las gestiones llevadas por el Tribunal Administrativo. De esta forma, establecí la distinción de los casos de acuerdo a su tipo, permitiendo una identificación de la gestión tramitada en el Tribunal, de la siguiente forma:

Dígito	Actividad	Color de la carátula
1	Taxis	Rojo
2	Transporte de Estudiantes	Amarillo
3	Transporte de Trabajadores	Verde



4	Revisión Técnica	Rosado
5	Autobuses	Celeste
6	Seetaxi	Marrón pálido o tan
7	Turismo	Anaranjado
8	Plataformas Digitales	Lila
9	Carga Liviana	Blanco

Asimismo, mejoré la portada del expediente mediante la ubicación adecuada de la información del caso, la inclusión de la información de fecha de Ingreso y hora en la que fue recibida en la recepción del Tribunal, así como indicar el Juez Instructor del caso y el número de resolución con la que se resolvió el expediente por parte del Tribunal.

3 Mobiliario de oficina

Durante mi gestión la Secretaría de Instrucción realizó una serie de mejoras en el mobiliario de las oficinas, especialmente la del Notificador. Asimismo, se adquirieron muebles tipo bibliotecas que nos permitieran una mejor seguridad, resguardo y conservación de los expedientes físicos, mediante el almacenamiento de los expedientes bajo llave, por otra parte se gestionó la instalación de un aire acondicionado que permitiera tener un control preciso de la temperatura, humedad y flujo de aire debido a la importancia de los materiales que alberga la oficina, especialmente para la climatización de la sala de archivo necesaria para mantener el acervo en óptimas condiciones por un largo periodo.

Gestione y se logró la compra de una mesa redonda para que los usuarios tanto externos como internos del Tribunal, tuvieran un adecuado lugar para la revisión de los expedientes físicos cuando así lo requerían.

4. Reloj de correspondencia

En virtud de mi solicitud, se adquirió un reloj de correspondencia, mediante el cual se especifica la fecha y hora de recibido del documento, mismo que nos permitió un control más estricto en la asignación de los casos por la hora de ingreso y llevando a cabo el rol de asignación de los jueces titulares del caso.



5. Central telefónica

Durante mi gestión, se adquirió una central telefónica, la cual ha permitido un mejor servicio a los usuarios que llaman al Tribunal, ya que con este tipo de central se posibilita:

- Atender múltiples llamadas de forma simultánea
- Múltiples trabajadores hablando a la vez: evita las esperas de los usuarios al teléfono
- Traslado de llamadas
- Tener múltiples teléfonos "extensiones"
- Se pueden atender llamadas en movilidad: El encargado de la recepción no se limita solamente al despacho u oficina, sino que por medio de la extensión puede desplazarse por todo el edificio.

6. Fax moderno

Se adquirió un fax más moderno que permitiera una mayor capacidad de hojas ya sea para notificar resoluciones o prevenciones emitidas por el Tribunal, así como la recepción de documentos, actas de citación u otros para el Tribunal.

7. Impresora multifuncional

Se adquirió para la oficina del Notificador del Tribunal una impresora multifuncional que le permitiera realizar las funciones de fax para la notificación de amplias resoluciones emitidas por el Tribunal; lo anterior debido a que con frecuencia dichas resoluciones son de un mayor volumen al permitido para la notificación por fax convencionales y muchas veces la interrupción de las notificaciones no permitía la impresión correcta del comprobante de notificación con las hojas indicadas en la portada de notificación por fax, por lo que se requirió un mejor equipo para cumplir con los requerimientos básicos de notificación.

8. Máquinas de escribir

En su momento, cuando se realizaba la elaboración de las tarjetas de los casos ingresados al Tribunal, se adquirieron máquinas de escribir electrónicas con pantalla,



que permitía escribir la información en la tarjeta en la pantalla y revisar que no fueran errores y una vez revisado se daba la opción de escribir en la tarjeta, permitiendo de esta forma que los errores fueran mínimos.

9. Escáner

Durante mi gestión se adquirió un equipo nuevo de escáner, el cual nos ha permitido una mejor y eficiente digitalización de los documentos que ingresan al Tribunal y que tuvieran que ver con materia resolutive, esto debido a que los documentos muchas veces contaban con muchos folios y el escáner que estaba asignado a mi Grupo de trabajo en ese momento era obsoleto y su rendimiento muy bajo. Con la adquisición del escáner nuevo se logró pasar a un escaneo de 90 imágenes A4 por minuto (ipm) en modo simple y de 180 imágenes A4 por minuto (ipm) en modo dúplex colocando las hojas de forma horizontal ideal para aplicaciones que requieren rapidez y flexibilidad, permitiendo así un mejor uso del tiempo y de los recursos para el trabajo de digitalización de los documentos relacionados con recursos tramitados por el tribunal. (Escáner Marca Fujitsu Modelo FI-6770)

10. Implementación de la plataforma digital de información

Durante mi gestión la Secretaría de Instrucción realizó una serie de mejoras en relación con la Información existente en el Tribunal, entre las cuales debo mencionar que se mejoró un Registro Digital, por medio de una hoja electrónica para toda la Información de los casos llevados por el T.A.T., desde el año 2000 a la fecha, mediante el cual, a fin de realizar una mejor identificación de los casos, permitió realizar un acceso exacto de toda la información para atender tanto consultas de usuarios internos del T.A.T. (Por medio de Red Interna), como de los usuarios externos, así como aquellas oficinas públicas que requerían información entre las cuales se pueden citar C.T.P., Procuraduría, Auditoría, entre otros. La Información de dicha hoja electrónica consiste en una serie de registros, en los cuales se almacenan los datos de aquellas gestiones ingresadas como números de expedientes por cada año, nombre de los recurrentes, números de cédulas, tipo de gestión, artículos recurridos, fechas de ingresos, horas, jueces instructores; además cuenta con un detalle de la información por medio de la cual se resolvieron las gestiones, en la que se detalla la resolución con sus respectiva fecha y hora, un extracto de la parte resolutive de la misma, la fecha y hora de notificación. Dicho "Registro Digital", en la actualidad es una de las piezas claves para la funcionalidad del T.A.T.



Adicionalmente, se mejoró dicha herramienta con la inclusión del hipervínculo en la casilla de expediente y resolución, permitiéndoles a las personas usuarias de la herramienta consultar el expediente digital y la resolución de una manera fácil y pronta, sin necesidad de realizar otras acciones para la verificación de los mismos.

11. Carpeta de jurisprudencia

En su momento, se confeccionó una Carpeta de Jurisprudencia y Legislación, mediante la cual se hacía la recopilación de materia relacionada con Transporte Público y temas de competencia para el Tribunal y que permitían a los Jueces como a sus abogados asistentes evacuar dudas o consultas relacionadas al tema.

12. Archivo físico de casos presentados ante la Sala Constitucional y Procuraduría General de la República

Se realizó la confección del Archivo Físico para los casos resueltos por el Tribunal y solicitados por la Sala Constitucional y la Procuraduría General de la República, con el fin de tener un mejor control de los mismos, así como para disponer de la información a mano para cuando los jueces realicen alguna consulta de los casos solicitados por dichas instituciones; el archivo se mantiene en orden alfabético.

13. Control de préstamos de expedientes solicitados a la Secretaría sobre casos ya resueltos,

Antes de asumir la Secretaría de Instrucción no existía en el Tribunal un sistema de control adecuado que permitiera tener la ubicación precisa de los expedientes ya resueltos y que fueran posteriormente solicitados por los jueces instructores para resolver casos ingresados que tuvieran relación con el mismo, por lo que se confeccionó la boleta de "Requisición de Expedientes", que permitía saber la fecha del préstamo, número de expediente solicitado, nombre del recurrente y juez que solicita el expediente, firma del funcionario que recibe el expediente así como el funcionario que lo presta y la fecha en que devuelven el mismo. Adicionalmente, este mismo control se registra en la hoja de Excel denominada "Registro" donde en la casilla de observaciones de la línea del expediente en cuestión, se indica que este se encuentra en calidad de préstamo, la identidad del juez a quien fue entregado y la fecha que se le entregó.

14. Expedientes almacenados en programas e-CAPTURE y e-POWER y digitalización de expedientes desde el año 2000 hasta la actualidad



Durante mi gestión en el Tribunal Administrativo de Transporte, los expedientes se procedieron a digitalizar y almacenar en el programa e-Capture que se había logrado mediante una contratación, el cual les permitía a los funcionarios consultar el expediente en forma electrónica al encontrarse almacenado por cejillas para una mejor ubicación de los documentos que componían el mismo. Sin embargo, a partir del año 2012, se dejó de utilizar la herramienta e-Capture y e-Power por lo que ante esta situación, como encargada de la Secretaría de Instrucción, opté por ejecutar el proyecto de digitalizar todos los expedientes físicos resueltos y en estudio, mediante el programa de PDF a partir del año 2000 y hasta la actualidad, con el fin de contar con un respaldo digital de los expedientes ingresados al Tribunal, así como permitir a los funcionarios del Tribunal tener acceso digital de los mismos.

15. Sustitución temporal de la Encargada de la Secretaría de Instrucción

Durante mi gestión, implementé las medidas e instrucciones necesarias para mi sustitución temporal cuando debía ausentarme de mis funciones, bien fuera por encontrarme disfrutando vacaciones, incapacitada o por citas médicas, todo lo anterior con el fin de que el servicio se siguiera dando de forma continua y no se produjeran retrasos con los trámites de los casos en el Tribunal, así como en la atención de usuarios.

16. Correo electrónico de notificación

Durante mi gestión, se implementó un correo electrónico de notificación oficial, esto debido a que el Notificador, con anterioridad, realizaba las notificaciones desde su cuenta de correo personal de la Institución, por lo que se solicitó la creación de uno oficial y que fuera parte del grupo de la Secretaría de Instrucción como parte de las notificaciones de prevenciones, oficios y resoluciones de este Tribunal.

Cabe indicar que dicho correo es manejado tanto por el notificador como por la oficinista, ya que cuando el notificador se encuentra de vacaciones, incapacitado u otro, la oficinista es quien realizara las notificaciones correspondientes.

17. Archivo Digital

Todas las oficinas requieren archivar algunos documentos cuando se tiene información de manera física de gran valor y que la misma debe ser custodiada de una manera especial, y si no se cuenta con los medios necesarios para que la misma sea guardada como es debido, puede extraviarse o dañarse y, de esta forma, no se tendría una forma

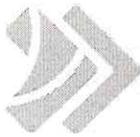
legítima de demostrar el contenido de ella. Normalmente, los expedientes administrativos en nuestro caso, contienen por lo general información notariales que no deben sufrir daño alguno, sin obviar la responsabilidad inherente a todo funcionario en la custodia de los documentos. Por tal razón es que la creación de un buen archivo a través de un gestor documental puede evitar que eventos inoportunos nos tomen por sorpresa. A la hora de guardar y preservar los documentos de archivo, las oficinas se enfrentan a varios tipos de problemas. Por un lado, encontramos aquellas oficinas cuyos documentos están bien archivados, pero en formato físico, de ahí que, durante el período de mi gestión como Secretaría de Instrucción, me he abocado a implementar la digitalización completa de todos los expedientes, existentes en el T.A.T., el cual consiste en una copia del expediente. Con esta implementación se tiene una mayor accesibilidad del archivo.

Con ello se obtiene una garantía de seguridad de la información, esto debido a que un sistema de gestión documental, los documentos digitales también se archivan de forma segura. Lo primero a tener en cuenta es que los archivos digitales son menos vulnerables que los documentos en papel porque éstos pueden volverse ilegibles.

18. Archivo en Acces para custodia de documentos físicos antiguos

Con el fin de mantener la accesibilidad y seguridad de todos los expedientes, del Tribunal Administrativo de Transporte, y dado la problemática, en relación a los espacios para almacenar la información año tras año, se ha tratado de buscar soluciones para la custodia de la documentación en papel (Expedientes Físico), y para mantener los expedientes en las mejores condiciones. Así entonces, con el fin de mantener organizado, productivo y en cumplimiento de las normativas y, al mismo tiempo, mantener la seguridad de los archivos físicos del Tribunal Administrativo de Transporte, se ha logrado la contratación de almacenamientos de los expedientes en las instalaciones de la empresa Access para un almacenamiento seguro. Lo anterior debido a que el espacio con que cuenta la Secretaría de Instrucción para archivo no es lo suficientemente amplio ni reúne las condiciones adecuadas para ello y debido a que existen expedientes que no son accesados con frecuencia, especialmente los más antiguos.

Cabe aclarar que dentro de las instalaciones de la empresa Access los expedientes son manipulados por profesionales de administración de registros, especialmente capacitados y detenidamente evaluados, y en todo caso si se requiere alguno puede solicitarse inmediatamente; las instalaciones están equipadas con sistemas de alarma, video vigilancia y otras medidas de seguridad que previenen los robos y daños y disponen



de tecnología de climatización, entre otras medidas que facilitan la vida útil de los expedientes.

19. Sala de oralidad

La suscrita conforme la Comisión que tuvo a su cargo la Confección del Manual de la Sala de Oralidad, mediante el cual se dictaron los lineamientos a seguir, para la atención de los usuarios, atención de los recursos, manipulación de los equipos, sistemas de respaldo, grabaciones, mantenimientos entre otras, mismo que posteriormente fuera presentado al Pleno del Tribunal Administrativo de Transporte.

III.- PARTICIPACIÓN EN OTRAS ACTIVIDADES

En mi condición de Encargada de la Secretaría de Instrucción participé en la elaboración del Manual de Organización y Funcionamiento de la Comisión Institucional de Ética y Valores del TAT, que luego fue aprobado en la sesión administrativa extraordinaria 04-2021 del 10 del 17 de febrero del 2021 de dicho Tribunal.

Formé parte, también, de la Comisión de la Elaboración del Manual de Ética y Conducta que se encuentra pendiente de conocimiento y aprobación por parte del pleno de Tribunal.

En representación de la Secretaria de Instrucción se participó, además, en la Comisión de Revisión del Marco Estratégico Institucional del TAT, el cual se encuentra en la etapa de revisión en coordinación con los funcionarios de Mideplan.

Por último, participé en mi condición antes dicha en la Comisión de Levantamiento del Procedimiento de Recursos de Apelación, Procedimiento el cual fue aprobado en febrero del 2020 y se encuentra en aplicación.

IV-JEFATURA INMEDIATA

En mi condición ya reiterada de Encargada de la Secretaría de Instrucción de este Tribunal, tengo bajo mi supervisión inmediata la labor de dos funcionarios subalternos, quienes han venido atendiendo con diligencia y responsabilidad sus funciones.



Cuando, por algún motivo, ha sido necesario girarles instrucciones para que corrijan alguna actuación u omisión, situaciones excepcionales, han actuado con prontitud.

He mantenido una comunicación fluida, respetuosa y oportuna con dichos funcionarios subalternos.

V-. TRABAJO PENDIENTE

La suscrita deja la Secretaría de Instrucción de este Tribunal totalmente al día, sin documento alguno o asunto pendiente de tramitación.

De la forma antes dicha dejo entonces presentado este Informe Final de Gestión y valga la oportunidad para agradecer a este Tribunal, a su estimable persona como Presidente y a mis compañeros y compañeras, especialmente a los subalternos, por el apoyo brindado durante estos años.

Mi gratitud.

Atentamente,

Lcda. Guiselle Ramos Madrigal
Cédula: 106450791
Madrigal1401@gmail.com
Tef: 8388-2713

