1020-PLA-2017

Ref. SICE: 1588-2016

8 de junio de 2017

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

Le remito el informe 80-MI-2017de hoy, suscrito por el Lic. Minor Alvarado Chaves, Jefe del Subproceso de Modernización, relacionado con el análisis realizado en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares, en el marco de la Reforma al Código de Trabajo.

Atentamente,

Elías Muñoz Jiménez, Jefe

Proceso Ejecución de las Operaciones

Copias:

* Sala Segunda
* Comisión de la Jurisdicción Laboral
* Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional
* Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares
* Administración Regional de Liberia
* Archivo

EMJ/pvv

Ref.**1588-2016**, 1070-2016

8 de junio de 2017

80-MI-2017

Ref: 1588-16

Máster

Elías Muñoz Jiménez

Subdirector de Planificación

Estimado señor:

El presente informe corresponde al análisis realizado en el ***Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares,*** en el marco de la Reforma al Código de Trabajo, fundamento en el Acuerdo del Consejo Superior, en la sesión 65-16 celebrada el 7 de julio, artículo LXXIX, en la cual se aprueba el Plan de Trabajo para llevar a cabo un proceso de diagnóstico y análisis de su funcionamiento, así como el planteamiento de propuestas de mejora, el acuerdo fue comunicado a esta Dirección por la Secretaría General de la Corte mediante oficio 7756-16 del 26 de julio de 2016.

El estudio estuvo a cargo de la licenciada Raquel Ramírez Bonilla y el ingeniero Arnold Alvarado Ruiz Profesionales 2 del subproceso a mi cargo.

Atentamente,

Minor Alvarado Chaves, Jefe a.i.

Subproceso de Modernización Institucional

MACH/pvv

Copias:

* Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares
* Archivo

REF: 1588-16



*Subproceso de Modernización Institucional/Proceso de Ejecución de las Operaciones Dirección de Planificación*

***Informe del proyecto realizado en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares en el marco de la Reforma al Código de Trabajo***

***Informe realizado por:***

*Licda. Raquel Ramírez Bonilla.*

*Ing. Arnold Alvarado Ruíz.*

***Revisado por: Inga. Lucía Zeledón Quirós***

***Visto Bueno: Lic. Minor Alvarado Chaves***

***Aprobado: Máster Elías Muñoz Jiménez***

Junio, 2017

# Reforma al Código de Trabajo

En virtud de la Reforma al Código de Trabajo y el proyecto para la implementación ante la entrada vigencia prevista para el 25 de julio del 2017, el Consejo Superior en la sesión 41-16 del 27 de abril del 2016, artículo XIX acordó que es prioridad institucional tomar las acciones en las diferentes áreas administrativas para lograr implementar con éxito esta reforma.

De acuerdo a lo anterior, la Dirección de Planificación programó un plan de trabajo para llevar a cabo un proceso de diagnóstico y análisis de su funcionamiento, así como el planteamiento de propuestas de mejora, en cada uno de los despachos judiciales (que serán competentes en materia laboral) por espacio de cuatro semanas, con el fin de prepararlos para el proceso de implantación de Escritorio Virtual que llevará cabo la Dirección de Tecnología de Información y de los demás cambios que se ejecutarán en consecuencia de la reestructuración organizacional que se aprobó por parte de la Corte Plena.

Con el presente informe se contesta el oficio 7756-16 de la Secretaría General de la Corte, se aprobó el plan de trabajo y cronograma para el proceso de implantación de Escritorio Virtual, En virtud de la aprobación de la Reforma al Código de Trabajo y el Código Procesal Civil.

Producto del diagnóstico realizado en el Juzgado Contravencional y menor Cuantía de Abangares, de acuerdo a las visitas realizadas en el período comprendido entre el 7 y 31 de marzo del 2017, a continuación se detallan los principales resultados obtenidos.

# Estructura Organizacional

El Juzgado Contravencional y menor Cuantía de Abangares cuenta con el siguiente recurso humano:

Cuadro 1: Recurso Humano del Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto de trabajo** | **Cantidad de personal** |
| ***Juez(a)*** | 1 |
| ***Coordinador(a) Judicial*** | 1 |
| ***Técnicos (as) Judiciales*** | 3 |

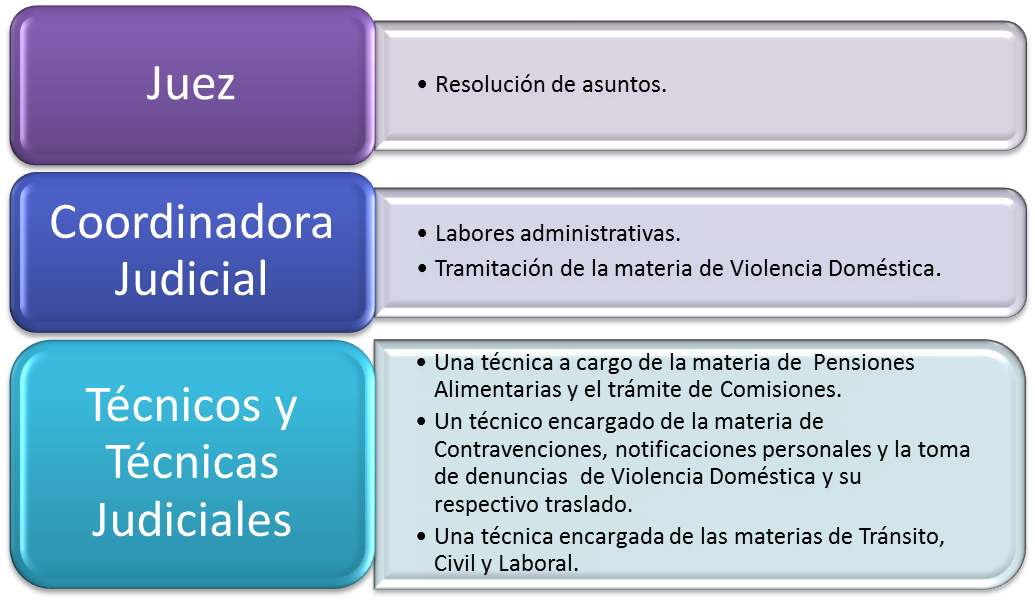
***Fuente: Elaboración propia***

Cabe mencionar que el despacho cuenta con una persona meritoria, la cual colabora en la manifestación y asuntos varios.

## Estructura funcional del despacho

En la actualidad este Juzgado está conformado por un total de cinco servidoras y servidores judiciales, que ocupan plazas ordinarias. Las responsabilidades del despacho se distribuyen de la siguiente manera:

Figura 1: Principales funciones del despacho según puesto de trabajo en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares



***Fuente: Elaboración propia***

## Equipo de mejora de procesos

Como parte de las actividades del diagnóstico realizado, se conformó un equipo de trabajo con personal del despacho que se abocará tanto al desarrollo e implementación de las propuestas planteadas, así como el seguimiento requerido para la sostenibilidad del plan de trabajo, lo cual fue acogido positivamente por el despacho, debido a los cambios que se avecinan en cuanto a los métodos de trabajo empleados.

A continuación se detallan las personas que conforman el equipo de mejora de procesos del despacho analizado:

Figura 2: Equipo de Mejora de Procesos en el Juzgado

Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

***Fuente: Elaboración propia***

En el **Apéndice 1** se muestra el equipo de mejora conformado y las responsabilidades que se comprometieron a asumir.

## Atención a la persona usuaria

De acuerdo al muestreo realizado por el despacho, durante cinco días se procedió a contabilizar las siguientes variables:

* Cantidad de llamadas telefónicas que son recibidas en el despacho.
* Cantidad de personas usuarias que se presentan al despacho.
* Cantidad de escritos que son presentados.
* Cantidad de demandas nuevas que ingresan.

Los resultados obtenidos nos brindan un aproximado del volumen de ingreso que se presenta diariamente en el despacho. Los resultados se muestran a continuación:

Cuadro 2: Volumen de ingreso diario de atención de personas usuarias

en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variable** | | **Promedio diario** |
| ***Llamadas telefónicas*** | | 15,2 Llamadas |
| ***Atención de personas usuarias*** | ***Cuando NO se requiere manifestación*** | 29 personas |
| ***Cuando SÍ se requiere manifestación*** | 7 personas |
| ***Hoja de Delincuencia*** | 11 personas |
| ***Total*** | 47 personas |
| ***Ingreso de escritos*** | | 5 escritos |
| ***Ingreso de demandas nuevas*** | | 1,6 demandas |

***Fuente: Elaboración propia según muestreo realizado por el despacho***

A su vez, como parte del análisis de las llamadas telefónicas y la atención de la persona usuaria, se estimó la duración promedio para cada una de estas variables.

Cuadro 3: Duración promedio de las actividades de atención a la persona usuaria

en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variable** | **Duración promedio** | **Tiempo que requiere diariamente la tarea** |
| ***Duración de las llamadas telefónicas*** | 4 minutos 47 segundos | 1 hora 7 minutos |
| ***Atención de personas usuarias cuando NO se requiere manifestación*** | 7 minutos 3 segundos | 3 horas 31 minutos |
| ***Atención de personas usuarias cuando SÍ se requiere manifestación*** | 31 minutos 19 segundos | 3 hora 39 minutos |
| ***Duración de atención Hoja Delincuencia*** | 8 minutos 8 segundos | 1 hora 36 minutos |

***Fuente: Elaboración propia según muestreo realizado por el despacho***

# Análisis Estadístico

## Movimiento Histórico

En el cuadro que se muestra a continuación se puede determinar el rendimiento que ha presentado el Juzgado analizado desde el 2014 al 2016.

Cuadro 4: Movimiento Histórico y Rendimiento del Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares (período 2014 –2016)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Balance General** | **2014** | **2015** | **2016** |
| Circulante inicial | 1122 | 1192 | 1428 |
| Casos entrados + reentrados | 929 | 934 | 865 |
| Casos terminados | 959 | 698 | 749 |
| Casos Inactivos | 38 | 41 | 0 |
| Circulante final | 1192 | 1428 | 1578 |
| Promedio de entrada por mes | 82 | 83 | 77 |
| Promedio de entrada por mes por Juez o Jueza | 82 | 83 | 77 |
| Promedio de entrada por mes por Técnico o Técnica Judicial | 27 | 28 | 26 |
| Promedio de terminados por mes | 82 | 58 | 67 |
| Promedio de terminados por mes por Juez o Jueza | 82 | 58 | 67 |
| Promedio de terminados por mes por Técnico o Técnica Judicial | 27 | 19 | 22 |
| Relación Salida vs Entrada | 104% | 75% | 87% |

***Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes estadísticos del despacho***

Como se observa, este despacho presenta un comportamiento variable según los datos analizados, de un año con respecto al otro. Importante mencionar, que el porcentaje de rendimiento disminuyó considerablemente en el 2015 en un 75% pero aumentó en el 2016 a un 87% el rendimiento ya que la salida de asuntos aumentó con respecto al año anterior pero notándose un incremento en el circulante.

Seguidamente se realiza una representación gráfica del análisis de la entrada vs la salida.

Gráfico 1: Análisis de la Entrada vs Salida de asuntos en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares (período 2014 –2016)

***Fuente: Dirección de Planificación de acuerdo a informes estadísticos del despacho***

Se muestra el porcentaje de entrada de asuntos al despacho según materia:

Cuadro 5: Movimiento Histórico de la Entrada de Casos por Materia en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares (período 2014-2016)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Materia** | **2014** | **2015** | **2016** | **Total** | **Porcentaje** |
|
| ***Tránsito*** | 213 | 245 | 256 | 714 | **26,5%** |
| ***Violencia Doméstica*** | 178 | 229 | 240 | 647 | **24,0%** |
| ***Contravenciones*** | 195 | 223 | 171 | 589 | **21,8%** |
| ***Pensiones Alimentarias*** | 201 | 160 | 178 | 539 | **20,0%** |
| ***Laboral*** | 56 | 59 | 36 | 151 | **5,6%** |
| ***Civil*** | 21 | 18 | 18 | 57 | **2,1%** |

**Fuente: Dirección de Planificación de acuerdo a informes estadísticos del despacho**

De forma gráfica se presenta el porcentaje de ingreso de asuntos según materia, considerando el periodo 2014 al 2016:

Gráfico 2: Porcentaje de ingreso según materia período 2014 –2016 en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

***Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes estadísticos del despacho***

Como se aprecia en el grafico anterior, la materia de Tránsito es la que más asuntos ingresan al despacho con un 26 %, seguido de la materia de Violencia Doméstica, Contravenciones, Pensiones Alimentarias, Laboral y Civil, esta última con apenas 2%.

La distribución del circulante por materia al 20 de marzo 2017, evidencia que el circulante de la oficina está compuesto principalmente por casos de Pensiones Alimentarias:

Gráfico 3: Porcentaje de Circulante según materia al 20 de Marzo 2017

en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

**Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes estadísticos del despacho**

La distribución del circulante por Técnico o Técnica Judicial y Coordinadora Judicial, según la información correspondiente al 20 de marzo 2017, muestra que el circulante de la oficina está asignado en su mayoría a la Técnica Judicial “1”.

Gráfico 4: Distribución del Circulante por el personal Técnico

Judicial y la Coordinadora Judicial al 20 de Marzo del 2017

en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes estadísticos del despacho

Como se observa en el grafico anterior, existe desigualdad en las cargas de trabajo entre los técnicos y técnicas judiciales, como también con la Coordinadora Judicial, ya que atienden la tramitación de forma especializada.

Seguidamente se presenta la distribución del circulante por fase del proceso y por tipo de asunto según cada materia:

Cuadro 6: Distribución del Circulante por Fase del Proceso y Tipo de Procedimiento según Materia en Juzgado Contravencional y menor Cuantía de Abangares

(A Marzo 2017)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Laboral** | | | | | | | | | |
| **Tipo de Proceso** | **Demanda** | **Demostrativa** | **Conclusiva** | **Ejecución** | **Total** | | | **Porcentaje** | |
| Ordinario | 13 | 32 | 0 | 11 | 56 | | | 71% | |
| Infracciones | 4 | 9 | 0 | 1 | 14 | | | 18% | |
| Consignaciones | 2 | 7 | 0 | 0 | 9 | | | 11% | |
| **Total** | **19** | **48** | **0** | **12** | **79** | | | **6,2%** | |
| **Porcentaje** | **24,1%** | **60,8%** | **0,0%** | **15,2%** | **100,0%** | | |  | |
| **Civil** | | | | | | | | | |
| **Tipo de Proceso** | **Demanda** | **Demostrativa** | **Conclusiva** | **Ejecución** | **Total** | | | **Porcentaje** | |
| Monitorio | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | | | 36% | |
| Sucesión | 4 | 0 | 0 | 4 | 8 | | | 29% | |
| Otros | 2 | 0 | 0 | 4 | 6 | | | 21% | |
| Monitorio Arrendaticio | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | | | 7% | |
| Ordinario | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | | | 4% | |
| Interdicto | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | | | 4% | |
| **Total** | **9** | **0** | **0** | **19** | **28** | | | **2,2%** | |
| **Porcentaje** | **32,1%** | **0,0%** | **0,0%** | **67,9%** | **100%** | | |  | |
| **Pensiones Alimentarias** | | | | | | | | | |
| **Tipo de Proceso** | **Demanda** | **Demostrativa** | **Conclusiva** | **Ejecución** | **Total** | | | **Porcentaje** | |
| Fijación Alimentaria | 278 | 0 | 0 | 331 | 609 | | | 99,5% | |
| Homolog. Y Ejec. Acuerdos Alimentarios | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | | | 0,3% | |
| Ejecución Sentencia Divorcio | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | | | 0,2% | |
| **Total** | **279** | **0** | **1** | **332** | **612** | | | **48,2%** | |
| **Porcentaje** | **45,6%** | **0,0%** | **0,2%** | **54,2%** | **100,0%** | | |  | |
| **Tránsito** | | | | | | | | | |
| **Tipo de Proceso** | **Demanda** | | **Demostrativa** | | **Total** | | | **Porcentaje** | |
| Colisión | 49 | | 115 | | 164 | | | 88,2% | |
| Otros | 5 | | 12 | | 17 | | | 9,1% | |
| Accidente | 1 | | 2 | | 3 | | | 1,6% | |
| Atropello | 0 | | 2 | | 2 | | | 1,1% | |
| **Total** | **55** | | **131** | | **186** | | | **14,6%** | |
| **Porcentaje** | **29,6%** | | **70,4%** | | **100,0%** | | |  | |
| **Contravenciones** | | | | | | | | | |
| **Tipo de Proceso** | **Denuncia** | | **Juicio** | | **Total** | | | **Porcentaje** | |
| Palabras o actos obscenos | 33 | | 0 | | 33 | | | 20,8% | |
| Amenazas Personales | 32 | | 0 | | 32 | | | 20,1% | |
| Otros | 29 | | 0 | | 29 | | | 18,2% | |
| Denuncia en Despacho | 28 | | 0 | | 28 | | | 17,6% | |
| Lesiones Levísimas | 24 | | 0 | | 24 | | | 15,1% | |
| Llamadas Mortificantes | 13 | | 0 | | 13 | | | 8,2% | |
| **Total** | **159** | | **0** | | **159** | | | **12,5%** | |
| **Porcentaje** | **100,0%** | | **0,0%** | | **100,0%** | | |  | |
| **Violencia Doméstica** | | | | | | | | | |
| **Tipo de Proceso** | **Demanda** | **Demostrativa** | **Conclusiva** | **Seguimiento** | **Total** | | | **Porcentaje** | |
| Violencia | 51 | 0 | 0 | 155 | 206 | | | 100,0% | |
| **Total** | **51** | **0** | **0** | **155** | **206** | | | **16,2%** | |
| **Porcentaje** | **24,8%** | **0,0%** | **0,0%** | **75,2%** | **100,0%** | | |  | |
| **Resumen Distribución de Circulante por Fase** | | | | | | | | | |
| **Denuncia** | **Demanda** | **Demostrativa** | **Conclusiva** | **Seguimiento** | | **Juicio** | **Ejecución** | | **Total** |
| **159** | **413** | **179** | **1** | **155** | | **0** | **363** | | **1270** |
| **13%** | **33%** | **14%** | **0%** | **12%** | | **0%** | **29%** | | **Porcentaje** |

**Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes del Sistema de Gestión de Despachos Judiciales del Despacho.**

Se procedió también a cuantificar la distribución del circulante en trámite por cada puesto de trabajo y el tiempo promedio de duración del proveído de acuerdo a cada materia. La información se detalla a continuación.

Cuadro 7: Distribución del Circulante por Puesto de Trabajo (ubicación electrónica)

a Enero 2017

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Materia** | **Total** | **Juez** | **Coordinador Judicial** | **Técnica 1** | **Técnico 2** | **Técnica 3** |
| ***Pensiones Alimentarias*** | **188** | 4 | 3 | 176 | 5 | 0 |
| ***Laboral*** | **52** | 1 | 0 | 0 | 0 | 51 |
| ***Civil*** | **32** | 0 | 0 | 0 | 0 | 32 |
| ***Tránsito*** | **193** | 4 | 1 | 0 | 1 | 187 |
| ***Violencia Doméstica*** | **68** | 3 | 57 | 1 | 6 | 1 |
| ***Contravenciones*** | **173** | 0 | 11 | 0 | 158 | 4 |
| **TOTAL** | **706** | **12** | **72** | **177** | **170** | **275** |

***Fuente: Elaboración propia de acuerdo al escritorio virtual del despacho***

En relación con el tiempo de duración promedio del proveído al 21 de marzo del 2017, se tienen los siguientes datos.

Cuadro 8: Tiempo promedio de duración del proveído en el

Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Materia** | **Cantidad de Escritos Pendientes de Resolver o Agregar** | **Más Antiguo (Días)** | **Fecha Escrito más antiguo** |
| ***Pensiones Alimentarias*** | 60 | 167 | 20/10/2016 |
| ***Laboral*** | 14 | 187 | 30/09/2016 |
| ***Civil*** | 7 | 138 | 18/11/2016 |
| ***Tránsito*** | 33 | 154 | 02/11/2016 |
| ***Violencia Doméstica*** | 25 | 86 | 09/01/2017 |
| ***Contravenciones*** | 59 | 347 | 23/04/2016 |
| ***Total:*** | 198 |  |  |

***Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes estadísticos del despacho***

A continuación se muestra el cálculo del promedio mensual y diario de las órdenes de apremio:

Cuadro 9: Promedio mensual y diario de órdenes de apremio en el

Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

|  |  |
| --- | --- |
| **Período** | **Cantidad** |
| Enero | 67 |
| Febrero | 80 |
| Marzo | 94 |
| Abril | 59 |
| Mayo | 76 |
| Junio | 83 |
| Julio | 96 |
| Agosto | 112 |
| Septiembre | 80 |
| Octubre | 103 |
| Noviembre | 90 |
| Diciembre | 122 |
| **Promedio mensual** | **94** |
| **Promedio diario** | **4** |
| **Promedio por Técnico Judicial** | **1,3** |

***Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes estadísticos del despacho***

## Sentencias

Se procedió a analizar la cantidad de sentencias dictadas en el despacho, con la finalidad de estimar el promedio mensual de sentencias dictadas por Jueza o Juez, así como también la duración promedio del dictado de sentencia. La información se muestra a continuación:

Cuadro 10: Análisis de la cantidad de sentencias dictadas en el

en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Materia** | **Cantidad de sentencias dictadas** | | | **Promedio mensual de sentencias dictadas por Juez(a)** | **Tiempo promedio dictado de sentencia** |
| **2014** | **2015** | **2016** |
| ***Pensiones Alimentarias*** | 125 | 114 | 125 | 11 | 38 |
| ***Laboral*** | 21 | 39 | 33 | 3 | 60 |
| ***Civil*** | 4 | 3 | 5 | 0,36 | 110 |
| ***Tránsito*** | 131 | 154 | 174 | 14 | 24 |
| ***Violencia Doméstica*** | 30 | 35 | 36 | 3 | 1 |
| ***Contravenciones*** | 18 | 20 | 12 | 1,5 | 1 |
| ***TOTAL*** | 329 | 365 | 385 | 32,86 |  |

***Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes estadísticos del despacho***

De la tabla anterior, cabe mencionar que en junio del 2014 el despacho recibió colaboración del Proyecto de la Mora Judicial, los cuales dieron sentencia a cuatro asuntos de la materia de Pensiones Alimentarias, dos de Civil, tres de Laboral y siete de la materia de Tránsito, para un total de 15 asuntos en total. Para el 2015 y 2016, la cantidad de sentencias tuvo una tendencia a la alzada, es decir, aumentaron la cantidad de sentencias dictadas por juez, ya que hubo sustituciones ocasionales por jueces o juezas supernumerarias, los tuvieron un desempeño eficiente.

A su vez se detectó que no se encuentran expedientes pendientes de fallar por Jueza o Juez en ninguna de las materias.

## Audiencias

Se detalla el porcentaje de efectividad de las audiencias que se determinó en el despacho, de acuerdo a la información estadística suministrada para el período del año 2016.

Cuadro 11: Porcentaje de efectividad de las audiencias en el

Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Materia** | **Señaladas** | **Realizadas** | **Porcentaje de Efectividad** |
| ***Pensiones Alimentarias*** | 167 | 98 | **59%** |
| ***Laboral*** | 43 | 25 | **58%** |
| ***Civil*** | 8 | 5 | **63%** |
| ***Tránsito*** | 90 | 54 | **60%** |
| ***Violencia Doméstica*** | 70 | 40 | **57%** |
| ***Contravenciones*** | 83 | 17 | **20%** |
| ***TOTAL*** | **461** | **239** | **53%** |
|  |  |  |  |
| ***Violencia Doméstica - Seguimiento*** | 71 | 6 | **8%** |

***Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes estadísticos del despacho.***

Se analizó la cantidad de expedientes pendientes de audiencia al mes de marzo de 2017, así como la fecha a la que va la agenda.

Cuadro 12: Cantidad de expedientes pendientes de audiencia al 17 de marzo del 2017

en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Materia** | **Cantidad de expedientes pendientes de audiencia** | **Fecha a la que va la agenda** |
| ***Tránsito*** | 18 | may-17 |
| ***Laboral*** | 3 | abr-17 |
| ***Contravenciones*** | 16 | abr-17 |
| ***TOTAL*** | **37** |  |

***Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes estadísticos del despacho***

De la misma manera se identificaron expedientes por agendar, los cuales se desglosan a continuación:

**Cuadro 13: Cantidad de expedientes pendientes por agendar**

|  |  |
| --- | --- |
| **Materia** | **Cantidad de expedientes por agendar** |
| ***Tránsito*** | 12 |
| ***Contravenciones*** | 47 |
| ***Pensiones Alimentarias*** | 20 |
| ***Violencia Doméstica*** | 11 |
| ***TOTAL*** | **90** |

***Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes estadísticos del despacho***

Una vez identificados los expedientes por agendar, se realiza una revisión a la agenda física, la cual está definida por la persona juzgadora del despacho y está estructurada de la siguiente manera:

Los días lunes están destinados para señalar casos de la materia Laboral, por lo cual se agenda un asunto al día. Los martes se reserva para fallo y los miércoles y jueves, se realizan señalamientos de la materia de Tránsito y se señalan dos asuntos diarios. Los viernes se agenda sólo para Pensiones Alimentarias, realizando la Defensa Publica entre cuatro y cinco previas o entre dos y tres de fondo. En resumen, se agendan en promedio 34 señalamientos mensuales y 8.5 por semana.

Una vez al mes se señalan de forma masiva RED Violencia Doméstica en la primera audiencia y también se agenda una vez al mes la reunión con el Comité Locales para la Atención Inmediata y el Seguimiento de Casos de Alto Riesgo por Violencia Contra la Mujer CLAIS en Cañas en una audiencia.

La agenda CRONOS no se utiliza, ya que el personal recientemente está siendo capacitado por parte del personal de la Dirección de la Tecnología de la Información.

Con la estructura actual se podrían incorporar los 90 señalamientos pendiente quedando la agenda al 24 de mayo del 2017; por lo que se realiza un plan de trabajo para ajustar la agenda.(Ver Apéndice “7”).

# Análisis de tiempos

El Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares contaba al 20 de marzo del 2017 con un circulante de 1270 expedientes. De acuerdo a ello se procedió a realizar un muestreo de expedientes utilizando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 7%, con lo cual se obtiene una duración promedio de proceso para cada una de las materias que conoce el despacho. Para ello se muestrearon un total de 171 expedientes, donde los resultados obtenidos se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 14: Duración promedio de tiempo de proceso según materia

en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares

|  |  |
| --- | --- |
| **Materia** | **Duración promedio de proceso** |
| ***Pensiones Alimentarias*** | 373 días |
| ***Laboral*** | 206 días |
| ***Civil*** | 279 días |
| ***Tránsito*** | 303 días |
| ***Violencia Doméstica*** | 382 días |
| ***Contravenciones*** | 232 días |
| ***TOTAL*** | 1775 días |

***Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes estadísticos del despacho***

En el **Apéndice “2”** se detallan cada uno de los procesos analizados donde se puede ver su duración por etapas. Los principales cuellos de botella por proceso se mencionan a continuación:

* **Pensiones Alimentarias**
* El señalamiento a audiencia presenta una duración promedio de 31 días.
* **Materia Laboral**
  + La notificación de la demanda tiene una duración promedio de 29 días, por lo cual este plazo de espera debe ser reducido.
  + Una vez realizada la resolución de contestación de la demanda, transcurre un promedio de 48 días para que se realice la resolución de señalamiento a audiencia, duración que por ende debe ser reducida en plazo.
  + Ya realizado el señalamiento, transcurren 45 días para la Audiencia de Conciliación/Recepción de Pruebas.
  + El tiempo promedio de pase a fallo es de 31 días, plazo que debe ser reducido.
* **Materia Civil**
  + La resolución de la contestación para audiencia a parte actora tiene una duración promedio de 98 días, período que debe ser reducido para la agilización del trámite del expediente.
  + El señalamiento a audiencia presenta una duración promedio de 24 días.
  + El plazo encontrado en el dictado de sentencia es de 79 días.
* **Pensiones Alimentarias**
  + La redacción del auto de traslado tiene una duración promedio de 18 días, tiempo que debería ser reducido para agilizar el trámite.
  + El tiempo de notificación tiene una duración promedio de 29 días, por lo cual se debe procurar reducir este plazo de duración.
  + Desde que se presentan los recursos contra la provisional hasta que se les da resolución ante segunda instancia, existe una duración promedio de 30 días, plazo que se puede reducir.
  + Desde la resolución de los recursos hasta que se remite ante Segunda Instancia, tiene una duración promedio de 35 días, periodo que puede minimizarse.
  + Cuando se remite el expediente ante Segunda Instancia por apelación, hasta que regresa al juzgado, existe una duración promedio de 35 días, pero dicho periodo no depende del juzgado.
  + En el plazo Resolución de la Contestación y Señalamiento, hay una duración promedia de 80, periodo que se puede disminuir para la agilización del proceso.
  + Cuando existe apelación luego del dictado de la sentencia y se envía el recurso ante Segunda Instancia, existe una duración promedio de 36 días, plazo que por ende debe ser reducido.
* **Materia Tránsito**
  + El tiempo de la tramitación, desde que se toma la declaración hasta que la documentación está lista para señalar, el cual posee un promedio de 152 días para realizarla, período que debe ser reducido para la agilización del trámite del expediente.
* **Faltas y Contravenciones** 
  + La indagatoria tiene una duración promedio de 44 días, tiempo que debería ser reducido para agilizar el trámite.
  + Se debe reducir el plazo de realización de la resolución de señalamiento, el cual actualmente es de un promedio de 95 días.
  + Luego de ser notificados, la duración promedio para las audiencias es de 73 días.

# Análisis de Despachos Homólogos

Comparación del rendimiento del Juzgado Contravencional y menor Cuantía de Abangares con despachos homólogos (considera lo que son despachos que conocen la misma cantidad de materias y en su efecto que cuentan con condiciones de recurso humano similares).

Cuadro 15: Análisis de Despachos Homólogos Periodo 2015 - al III Trimestre 2016

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Despacho Judicial** | **Catidad de Juez o Jueza** | **Cantidad de Técnicas y Técnicos** | **Entrada total** | **Entrada por Jueza o Juez** | **Entrada por TJ** | **Total Fenecidos** | **Fenecidos por Juez** | **Fenecidos por TJ** | **Relación Entrada/Salida** |
| **Contravencional y Menor Cuantía Abangares** | **1** | **3,5** | **1644** | **82,2** | **23,5** | **1206** | **60,3** | **17,2** | **73%** |
| Contravencional y Menor Cuantía La Fortuna | 1 | 3,5 | 2957 | **147,9** | **42,2** | 2475 | **123,8** | **35,4** | **84%** |
| Contravencional y Menor Cuantía Bagaces | 1 | 3,5 | 1961 | **98,1** | **28,0** | 1790 | **89,5** | **25,6** | **91%** |
| Contravencional y Menor Cuantía Coto Brus | 1 | 3,5 | 3775 | **188,8** | **53,9** | 2666 | **133,3** | **38,1** | **71%** |
| Contravencional y Menor Cuantía Bribrí | 1 | 3,5 | 2635 | **131,8** | **37,6** | 1975 | **98,8** | **28,2** | **75%** |

***Fuente: Elaboración propia de acuerdo a informes estadísticos.***

Como se observa, el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares, presenta menor entrada con respecto a sus homólogos, tanto por la persona juzgadora como el personal técnico judicial. De igual forma, se obtiene un promedio de asuntos fenecidos por Juez o Jueza y Técnico o Técnica Judicial, el cual también es el juzgado con menor salida con respecto a los juzgados analizados. El Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares en la relación Salida/Entrada demuestra un 73%.

# Principales Hallazgos

A continuación se detallan los principales hallazgos obtenidos, producto del diagnóstico efectuado en el despacho:

* A pesar de que la relación Salida/Entrada tuvo una baja en el año 2015 con respecto al año 2014, se observa que se debió al incremento en la cantidad de casos entrados y una disminución en los casos fenecidos. Analizado lo sucedido en el 2016, se obtiene una relación salida/entrada en aumento (87%), lo cual se debe a que se logró terminar más asuntos que el año anterior, esto debido a que hubo constantemente sustituciones con jueces o juezas supernumerarios, los cuales cumplieron sus laborares eficientemente.
* El circulante del despacho está constituido mayormente por asuntos de la materia de Pensiones Alimentarias, con un 48%, seguido de Violencia Doméstica con un 16%, Tránsito con un 15%, Contravenciones 13%, Laboral 6% y por ultimo Civil, con un 2%.
* En el despacho existen tres plazas de técnicos y técnicas judiciales y una Coordinadora Judicial, donde la distribución de trabajo utilizada implica un desequilibrio en las cargas de trabajo de ellos.
* El circulante por puesto de trabajo según la ubicación electrónica, muestra que la Técnica “3” posee 275 expedientes, seguido de la Técnica “1” con 177 asuntos, el Técnico “2” tiene asignados en el sistema 170 expedientes, la coordinadora 72 y por último el Juez con 12 asuntos. A raíz de esto, se logra detectar que las cargas de trabajo no son equitativas para el personal.
* Con respecto al proveído, se detectó que el escrito más antiguo esta desde el 23 de abril del 2016, se determina que no resuelven por antigüedad, por lo que se hace necesario modificar el procedimiento de forma que deban priorizar la tramitación según el expediente más antiguo.
* Se lleva un buen control, por parte de la Técnica encargada de la materia de Pensiones Alimentarias, la cantidad de órdenes de apremio emitidas.
* La cantidad de sentencias dictadas en el despacho en los últimos años ha ido en aumento, ya que hubo jueces juezas supernumerarias que realizaron sustituciones, los cuales fueron eficientes en sus labores.
* El despacho posee un porcentaje de efectividad de audiencias de un 53% en todas las materias. También el análisis arrojó, que en cuanto audiencias de seguimiento, el porcentaje de efectividad es de un 8%.
* En el despacho no se hace uso de la Agenda Cronos para la programación y señalamiento de audiencias.
* Al revisar la agenda, se encuentran días destinados para materias específicas, los cuales solo se realizan dos señalamientos diarios y se dejan por fuera materias como Civil, Contravenciones y Violencia Doméstica, atendiéndolas cuando las otras materias dejan espacios libres dentro de la agenda.
* Existen 37 asuntos señalados pendientes de audiencia en la agenda física, de las materias de Tránsito y Faltas y Contravenciones, a un plazo de dos meses, los cuales fueron agendados de forma tal, que se señalaron en promedio un asunto diario. Se considera que es una cantidad mínima de señalamientos para un plazo tan largo.
* Se detectaron 90 asuntos por agendar de todas las materias, los cuales al incorporarse pueden optimizar más el funcionamiento de la agenda y por consiguiente se alargaría al día 24 de mayo del 2017, según el plan de trabajo propuesto.
* No se encontraron cuotas de trabajo definidas tanto para el personal Técnico Judicial como para la persona juzgadora, por lo cual no se tiene un control del rendimiento del trabajador en el despacho.
* Al revisar el libro de pase a fallo se determinó que el mismo se encontraba desactualizado, esto debido se encontraban anotados 22 expedientes pendientes de fallo, cuando en la realidad no existían pendiente, lo cual se debe a que las fechas de y numero de sentencia no existían, lo que implica la necesidad de mantenerlo actualizado para un mejor control.
* En cuanto en la duración de los procesos de las materias desde que se presenta la demanda hasta que se le realiza sentencia, la materia de violencia domestica, tiene una duración promedio de 382 días, ese dato debido en que se contempla el tiempo de las audiencias de seguimiento. Pensiones Alimentarias posee un tiempo en promedio de 373 días, seguido de la materia de tránsito, que evidencia un dato promedio de 303 días. La materia Civil con 279 días en promedio, la materia de Contravenciones el plazo promedio del proceso es de 232 días y Laboral con un tiempo promedio de 206 días.
* El juzgado presenta menor entrada con respecto a sus homólogos, tanto por la persona juzgadora como el personal técnico judicial. También el promedio de asuntos fenecidos por Juez o Jueza y Técnico o Técnica Judicial, es el juzgado con menor salida con respecto a los juzgados analizados.
* No existe una persona dedicada al cien por ciento en el área de manifestación, por lo que se cuenta con la colaboración de una persona meritoria para realizar dicha función, esto implica que cuando el meritorio no se encuentre en el despacho, el personal técnico debe detener sus labores de tramitación constantemente para atender, según la especialización de la materia, a los usuarios en sus trámites correspondientes, por lo que se definirá un rol de manifestación para que el personal técnico pueda atender al usuario de forma más atenta y ordenada.

# Plan de Trabajo

| **Propuesta** | **Oportunidad de Mejora** | **Descripción de la Propuesta** | **Resultados Esperados** | **Responsable** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rol de distribución de expedientes**  **(Ver Apéndice 4)** | El rol de distribución de expedientes no es equitativo entre el personal técnico. Existe “especialización” de puestos por materia lo cual no se considera adecuado. | Se dota de una herramienta para la repartición de expedientes y se capacita en el despacho en un reparto por tipo de proceso en materias que busca la equiparación de cargas de trabajo. Además se contempla que todo el personal técnico tome parte en la tramitación de expedientes y que la manifestación sea atendida mediante un rol por el mismo personal. | Buscar una mayor equidad y compensación en las cargas de trabajo del personal técnico judicial, de manera que se pueda medir de mejor manera el desempeño individual mediante la dotación de cargas de trabajo equitativas. | Despacho / Dirección de Tecnología de la Información |
| **Redistribución del circulante a cada técnico y técnica judicial.**  **(Ver Apéndice 5)** | Mejorar las cargas de trabajo para cada persona servidora así como igualdad en las cantidades, fases, y clase de los procesos que posea cada uno o una de ellas. | Realizar una redistribución del circulante a cada persona técnica judicial, tomando en consideración la cantidad de asuntos, la clase, y las fases, de forma que todos los puestos se encuentren equilibrados en este sentido. La estructura y herramientas se dejaron listas y explicadas en el Despacho para su implementación, por lo que el circulante quedará distribuido de la siguiente manera: Los técnicos tramitarán cada uno el 31% del circulante, con las materias de Tránsito, Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica y Faltas y Contravenciones; y la Coordinadora Judicial con un 8% del circulante, las materias Laboral y Civil. | Estructura de carga de trabajo estandarizada en cada escritorio de las técnicas, técnicos del Despacho. Satisfacción de las personas servidoras al encontrarse en igualdad de condiciones en sus cargas de trabajo. | Despacho / Dirección de Tecnología de la Información |
| **Deberes y responsabilidades sobre la Agenda CRONOS.** | Actualización inmediata de la información de los sistemas | Implementación de la Agenda CRONOS. Cada una de las Personas Técnicas Judiciales será encargada de ingresar los señalamientos correspondientes al expediente que se encuentran tramitando y cada Juez o Jueza se encargará de actualizar el resultado de la audiencia que deben realizar. | Mantener al día la actualización de los datos en la herramienta electrónica, con esto suministrar información actualizada y fiel, además de evitar inconsistencias en la Agenda al momento de generar las estadísticas. | Despacho / Dirección de Tecnología de la Información |
| **Implementación de sistema de mensajería de texto móvil para recordatorios a personas usuarias que deban asistir a audiencias señaladas.** | Calidad de servicio a personas usuarias.  Posible acortamiento de tiempos de procesos. | Por medio de una aplicación electrónica, el Despacho envía un mensaje de texto al celular de las personas usuarias indicando la fecha y hora en la que deben presentarse al Despacho a una audiencia señalada. | Aumentar la efectividad de las audiencias señaladas. | Despacho / |
| **Estructura de la agenda del despacho.** | Necesidad de mantener la cantidad de señalamientos por mes | Realizar como mínimo tres señalamientos por día con el objetivo de aprovechar la mayor cantidad de espacios disponibles en la agenda | Reducir los tiempos de espera para realizar audiencia, así como promover que los expedientes pasen a la fase conclusiva. | Juzgado. |
| **Definición de cuota de trabajo mensual para técnicas y técnicos judiciales y Coordinadora Judicial.** | Aprovechamiento de la capacidad de tramitación de cada técnica o técnico judicial. Determinación del rendimiento de cada uno de ellos y ellas. | En un plazo de tres meses, contado a partir de la finalización de la actualización de los expedientes del Despacho, considerando que se haya superado la curva de aprendizaje de la modalidad electrónica (Escritorio Virtual), cada técnico o técnica judicial debe tramitar ***mensualmente*** como mínimo cerca de **15 asuntos diarios**, distribuidos de la siguiente manera: cuatro de Pensiones Alimentarias, cuatro de Tránsito, cuatro de Violencia Doméstica y tres de Contravenciones. Cabe mencionar que cada técnico y técnica estarán fuera del proveído un día y medio, según la distribución del rol de manifestación. La Coordinadora Judicial debe tramitar una cuota mínima de **siete asuntos diarios**, distribuidos de la siguiente manera: cuatro asuntos laborales, uno Civil y dos comisiones. | Disminución de tiempos de tramitación de procesos. Menor cantidad de escritos pendientes de resolver. Plazo para el traslado de demandas mínimo. | Dirección de Planificación |
| **Definición de cuota de trabajo mensual para Juez o Jueza en el dictado de sentencias.** | Determinación del rendimiento del juez o jueza en el dictado de sentencias. | El **Juez o Jueza** deberá dictar **como mínimo 34 sentencias mensuales**, distribuidos de la siguiente manera: seis de Pensiones, dos de la materia Laboral 2, uno de la Civil, nueve de la Tránsito, nueve de la Violencia Doméstica y nueve de la Contravenciones. | Efectividad del tiempo laborado, aumento de cantidad de sentencias dictadas mensualmente y fluidez de los procesos. | Dirección de Planificación |
| **Actualización de los libros electrónicos del despacho** | Al revisar el libro de pase a fallo se determinó que el mismo se encontraba desactualizado.  El libro de pase a fallo se cotejó el día 8 de marzo, con la cantidad de expedientes que tenía el juez pendientes de fallar en la oficina, lo cuales no coincidía con la cantidad que indica el libro. | Se le solicita a la coordinadora judicial revisar y actualizar la herramienta de libro de pase a fallo, la cual debe mantenerla actualizada. Dicha actualización se ejecutó durante las semanas del estudio. | Ser un fiel reflejo de la realidad del despacho, en cuanto en la cantidad de expedientes que se pasa para ser fallados por el juez | Coordinador Judicial |
| **Implementación del Rol para Manifestación y notificación**  **(Ver Apéndice 6)** | Definición de un rol de manifestación y notificación, ya que los técnicos al estar especializados, atienten al usuario según la materia. | Implementación de un rol de manifestación, en donde cada técnico y técnica, se dedica a la atención del usuario dos días a la semana y un técnico a la notificación de asuntos en dos audiencias por semana. | Satisfacción de las personas usuarias, al ser atendida y notificada de una manera oportuna. | Despacho/ Dirección de Planificación |
| **Plan de Trabajo de Expedientes por Agendar.** | Se implementa un plan de trabajo para los expedientes pendientes por agendar, con el fin de mejorar las condiciones y maximizar la agenda en el despacho. | Se detectaron 90 asuntos sin agendar en las materias de tránsito, contravenciones, pensiones alimentarias y violencia domestica, las cuales al ser agendadas, de forma que existan como mínimo 3 señalamientos diarios, se extenderá la agenda al 24 de mayo del 2017. (Ver apéndice 7). | Atención de todos los asuntos por materia de forma eficaz y eficiente por parte de la persona juzgadora. | Despacho/ Dirección de Planificación |
| **Solicitud de capacitación e inducción sobre atención a la persona usuaria para todo el personal del Juzgado.**  **(Ver Apéndice 8)** | Disminuir o eliminar quejas ante la Contraloría de Servicios.  Crear o mejorar el ambiente de cordialidad de personas servidoras hacia las personas usuarias. | Se solicitó a la Contraloría de Servicios del Circuito, una capacitación e inducción sobre atención a la persona usuaria dirigida todo el personal, donde se trate el lenguaje que se debe utilizar, empatía, sensibilización, comportamientos, entre otros temas. | Satisfacción de las personas usuarias, que obtengan la información que solicitan de forma clara y detallada. Ser un Juzgado modelo en la calidad de atención a las personas usuarias | Contraloría de Servicios |

# Indicadores de Gestión

Se propone un conjunto de indicadores con la finalidad de darle seguimiento y control a las mejoras implementadas así como al desempeño de la oficina, con lo anterior se logra obtener la información necesaria para tomar acciones preventivas y correctivas en aras del mejoramiento de la calidad. A continuación se muestra el grupo de indicadores definidos:

|  |
| --- |
| **Indicadores de Gestión** |
|  |

Cuadro 16: Indicadores de Gestión del Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares.

| **Categoría** | | **N°** | | **Indicadores** | **Métricas** | | **A mejorar** | | **Estándar** | | | | | **Muy bueno** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rendimiento Estadístico** | | **1** | | Entrada de asuntos nuevos | Cantidad de casos entrados + Cantidad de casos reentrados. | | > | 83 | 72 | =< X =< | | 83 | | < | 72 | | |
| *Pensiones Alimentarias* |  | | > | 15 | 13 | =< X =< | | 15 | | < | 13 | | |
| *Violencia Doméstica* |  | | > | 21 | 19 | =< X =< | | 21 | | < | 19 | | |
| *Tránsito* |  | | > | 21 | 19 | =< X =< | | 21 | | < | 19 | | |
| *Contravencional* |  | | > | 20 | 18 | =< X =< | | 20 | | < | 18 | | |
| *Civil* |  | | > | 2 | 1 | =< X =< | | 2 | | < | 1 | | |
| *Laboral* |  | | > | 4 | 2 | =< X =< | | 4 | | < | 2 | | |
| **2** | | Salida de asuntos | Cantidad de expedientes terminados durante el mes | | < | 54 | 54 | =< X =< | | 64 | | > | 64 | | |
| *Pensiones Alimentarias* |  | | < | 6 | 6 | =< X =< | | 8 | | > | 8 | | |
| *Violencia Doméstica* |  | | < | 17 | 17 | =< X =< | | 19 | | > | 19 | | |
| *Tránsito* |  | | < | 17 | 17 | =< X =< | | 19 | | > | 19 | | |
| *Contravencional* |  | | < | 11 | 11 | =< X =< | | 13 | | > | 13 | | |
| *Civil* |  | | < | 1 | 1 | =< X =< | | 2 | | > | 2 | | |
| *Laboral* |  | | < | 2 | 2 | =< X =< | | 3 | | > | 3 | | |
| **3** | | Circulante total del despacho | (Circulante Inicial + Entradas) – Salidas | | > | 1270 | 1205 | =< X =< | | 1270 | | < | 1205 | | |
| *Pensiones Alimentarias* |  | | > | 612 | 582 | =< X =< | | 612 | | < | 582 | | |
| *Violencia Doméstica* |  | | > | 206 | 196 | =< X =< | | 206 | | < | 196 | | |
| *Tránsito* |  | | > | 186 | 176 | =< X =< | | 186 | | < | 176 | | |
| *Contravencional* |  | | > | 159 | 150 | =< X =< | | 159 | | < | 150 | | |
| *Civil* |  | | > | 28 | 26 | =< X =< | | 28 | | < | 26 | | |
| *Laboral* |  | | > | 79 | 75 | =< X =< | | 79 | | < | 75 | | |
| **4** | | Relación de salida/ entrada en el despacho | (Salidas/Entradas)\*100 | | < | 90% | 90% | =< X =< | | 100% | | > | 100% | | |
| **Plazos** | | **5** | | Plazo para resolver demandas nuevas | Fecha Actual – Fecha de la demanda nueva más antigua pendiente de primera resolución | | > | 5 | 7 | =< X =< | | 5 | | < | 7 | | |
| **6** | | Plazo de espera de dictado de sentencia (general) \*\*\*\* | (Fecha actual- fecha de pase a fallo más antigua) | | > | 45 | 30 | =< X =< | | 45 | | < | 30 | | |
|  | | *Pensiones Alimentarias* |  | | > | 10 | 12 | =< X =< | | 10 | | < | 12 | | |
|  | | *Violencia Doméstica* |  | | > | 2 | 1 | =< X =< | | 2 | | < | 1 | | |
|  | | *Tránsito* |  | | > | 30 | 23 | =< X =< | | 30 | | < | 23 | | |
|  | | *Contravencional* |  | | > | 2 | 1 | =< X =< | | 2 | | < | 1 | | |
|  | | *Civil* |  | | > | 45 | 30 | =< X =< | | 45 | | < | 30 | | |
|  | | *Laboral* |  | | > | 45 | 30 | =< X =< | | 45 | | < | 30 | | |
| **7** | | Plazo de espera para la realización de audiencia de recepción de pruebas o debate(días) | (Fecha de último señalamiento – fecha actual) | | > | 45 | 30 | =< X =< | | 45 | | < | 30 | | |
| **8** | | Plazo para resolver escritos | (Fecha actual- fecha del escrito más antiguo pendiente de resolver) | | > | 15 | 10 | =< X =< | | 15 | | < | 10 | | |
| **Operacional** | | **9** | | Porcentaje de efectividad de realización audiencias | (Audiencias realizadas / Audiencias programadas)\*100 | | < | 65% | 65% | =< X =< | | 75% | | > | 75% | | |
| **10** | | Cantidad de audiencias pendientes de realización \*\*\* | Audiencias pendientes de realización | | > | 72 | 65 | =< X =< | | 72 | | < | 65 | | |
|  | |  | *Pensiones Alimentarias* | | > | 10 | 8 | =< X =< | | 10 | | < | 8 | | |
|  | | *Violencia Doméstica* | | > | 10 | 8 | =< X =< | | 10 | | < | 8 | | |
|  | | *Tránsito* | | > | 4 | 2 | =< X =< | | 4 | | < | 2 | | |
|  | | *Contravencional* | | > | 6 | 4 | =< X =< | | 6 | | < | 4 | | |
|  | | *Civil* | | > | 2 | 1 | =< X =< | | 2 | | < | 1 | | |
|  | | *Laboral* | | > | 3 | 1 | =< X =< | | 3 | | < | 1 | | |
| **11** | | Cantidad de expedientes pendientes de fallo | Expedientes pendientes de fallo | | < | 52 | 58 | =< X =< | | 52 | | > | 58 | | |
|  | |  | *Pensiones Alimentarias* | | < | 5 | 6 | =< X =< | | 5 | | > | 6 | | |
|  | | *Violencia Doméstica* | | < | 1 | 2 | =< X =< | | 1 | | > | 2 | | |
|  | | *Tránsito* | | < | 11 | 12 | =< X =< | | 11 | | > | 12 | | |
|  | | *Contravencional* | | < | 5 | 6 | =< X =< | | 5 | | > | 6 | | |
|  | | *Civil* | | < | 0 | 1 | =< X =< | | 0 | | > | 1 | | |
|  | | *Laboral* | | < | 1 | 2 | =< X =< | | 1 | | > | 2 | | |
| **12** | | Porcentaje de rendimiento por persona técnica judicial | (Cantidad de resoluciones pasadas a firmar / Cantidad de resoluciones a realizar) | | > | 95% | 100% | =< X =< | | 95% | | < | 100% | | |
|  | | *Persona Técnica Judicial 1* |  | | > | 95% | 100% | =< X =< | | 95% | | < | 100% | | |
|  | | *Persona Técnica Judicial 2* |  | | > | 95% | 100% | =< X =< | | 95% | | < | 100% | | |
|  | | *Persona Técnica Judicial 3* |  | | > | 95% | 100% | =< X =< | | 95% | | < | 100% | | |
|  | | *Coordinador(a) Judicial* |  | | > | 95% | 100% | =< X =< | | 95% | | < | 100% | | |
| **13** | | Cantidad de sentencias dictadas por persona Juzgadora | Cantidad de sentencias dictadas por juez o jueza | | < | 29 | 29 | =< X =< | | 34 | | > | 34 | | |
|  | | *Juez(a) 1* | *Pensiones Alimentarias* | | < | 11 | 11 | =< X =< | | 12 | | > | 12 | | |
|  | | *Violencia Doméstica* | | < | 2 | 2 | =< X =< | | 3 | | > | 3 | | |
|  | | *Tránsito* | | < | 13 | 13 | =< X =< | | 14 | | > | 14 | | |
|  | | *Contravencional* | | < | 1 | 1 | =< X =< | | 2 | | > | 2 | | |
|  | | *Civil* | | < | 1 | 1 | =< X =< | | 1 | | > | 1 | | |
|  | | *Laboral* | | < | 1 | 1 | =< X =< | | 2 | | > | 2 | | |
| **14** | | Porcentaje de rendimiento por persona juzgadora | (Cantidad de sentencias dictadas / Cantidad de sentencias esperadas) | | < | 95% | 95% | =< X =< | | 100% | | > | 100% | | |
|  | | *Persona Juzgadora 1* |  | | < | 95% | 95% | =< X =< | | 100% | | > | 100% | | |
|  | |  | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  |  | | |
| **Indicadores específicos Violencia Doméstica** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | **15** | | Cantidad de Casos con oposición | | |  | > | | 5 | 3 | =< X =< | | 5 | | | < | 3 | |
|  |  | |  | | |  |  | |  |  |  | |  | | |  |  | |
| **Indicadores específicos Pensiones Alimentarias** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | **16** | | Cantidad de fijaciones provisionales pendientes | | |  | > | | 5 | 1 | =< X =< | | 5 | | | < | 1 | |
|  | **17** | | Cantidad de apremios resueltos | | |  | < | | 85 | 85 | =< X =< | | 100 | | | > | 100 | |

Se llevó a cabo una reunión con la Coordinadora Judicial y la Técnica Judicial responsable de suplirla, en la que se revisó la estructura de los indicadores de gestión y la forma de llenar la matriz. Así mismo, se procedió a llenar en conjunto con ellos lo correspondiente a febrero del 2017 a manera de prueba, con la finalidad de resolver todas las inquietudes que se tenían en el llenado de la matriz. También se explicó la pizarra de indicadores de gestión, la herramienta de planes remediales, la forma de llevar a cabo las reuniones del equipo de mejora y la forma de envío de los instrumentos respectivos a los entes correspondientes.

# Seguimiento y Sostenibilidad del Estudio

Con el fin de garantizar la sostenibilidad y los resultados del Proyecto a lo largo del tiempo, se define el siguiente procedimiento como parte del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de los Proyectos de Rediseño, donde interactúan los equipos de mejora de los despachos, la Administración Regional, el Consejo de Administración, la Dirección de Planificación y el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento para la Gestión Jurisdiccional. El procedimiento descrito se muestra a modo de diagrama de flujo en la Figura 3.

### Descripción del Procedimiento de seguimiento

* 1. La Dirección de Planificación es la responsable de definir los indicadores de Gestión para cada una de las Oficinas. Para esto, se revisaron y validaron los parámetros e indicadores con los equipos de mejora, para dar el aval a cada una de las métricas definidas.
  2. El profesional responsable del rediseño debe dar la capacitación al coordinador o coordinadora judicial, de forma que certifique que dicho funcionaria o funcionario fue instruido y queda en total capacidad de generar los indicadores correctamente, extrayendo la información de los medios correctos y realizando los cálculos oportunos para la generación de los indicadores.
  3. Del mismo modo, es responsabilidad del profesional responsable del rediseño dejar instaladas las pizarras de indicadores, en un lugar dentro del despacho visible para todo el personal de la oficina.
  4. El Coordinador o Coordinadora judicial de cada oficina es el responsable de realizar mensualmente el cálculo de los indicadores. Para esto posee un tiempo de 15 días naturales, para completar la matriz de indicadores. Esto se debe realizar en las primeras dos semanas del mes.
  5. Luego de la generación de los indicadores, se deje actualizar la pizarra de indicadores con los datos obtenidos durante el mes.
  6. Los equipos de mejora, se deben reunir y revisar los resultados obtenidos del mes, esto se debe realizar durante la tercera semana del mes. Es necesario, realizar la minuta correspondiente de la reunión, así como la definición de los planes remediales y acciones a ejecutar, esto para los casos que se requiera la toma de decisiones para la mejora de los resultados obtenidos.
  7. Es importante extender la invitación de la reunión de revisión de indicadores a la Administración Regional, de forma que asista el coordinador del área jurisdiccional a dicha reunión, esto en los casos sea posible y de acuerdo a la programación anual de visitas que maneje la administración.
  8. El coordinador o coordinadora judicial del despacho debe remitir a más tardar al finalizar la tercera semana del mes, la minuta de reunión, los indicadores de gestión del mes y los planes remediales definidos, a la Administración Regional con copia al Consejo de Administración.
  9. La Administración Regional es la responsable de realizar la revisión y análisis de los datos mensuales de cada oficina, del mismo modo deberá dar seguimiento a los planes remediales definidos por los mismos despachos, velando de esta forma por el cumplimiento de estos.
  10. El Consejo de Administración al igual que la Administración Regional, debe tomar de insumo la información remitida por los despachos, como parte de su labor por velar por la buena marcha del Circuito; analizar su funcionamiento y proponer las mejoras pertinentes.
  11. La Administración Regional, mensualmente debe remitir la información recibida por las oficinas al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional.
  12. El Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional debe brindar apoyo y seguimiento a los despachos judiciales, del mismo modo debe recomendar la actualización de los rangos definidos en los indicadores de gestión al órgano técnico.

Figura 3: Diagrama de Flujo Procedimiento de Seguimiento de Indicadores



# Recomendaciones

A continuación se detallan las siguientes recomendaciones, producto del estudio realizado en el despacho:

* Solicitar al Consejo Superior la aprobación del presente estudio, el plan de trabajo para el despacho y sus recomendaciones, con la finalidad del que el Despacho analizado inicie con la implementación de las mejoras descritas en el documento.
* Que la Contraloría de Servicios Regional realice un acercamiento con las comisiones de usuarios y las personas usuarias relacionadas con el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares, con el objetivo de determinar si requieren apoyo en cuanto a presentar y explicar el nuevo método de trabajo mediante el expediente electrónico, indicando las ventajas y el procedimiento, así como de las herramientas web que tiene la institución, las cuales facilitan la experiencia de obtener un servicio en la Institución.
* El equipo de mejora del Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Abangares debe implementar y dar seguimiento al plan de trabajo y las recomendaciones establecidas en este informe, analizar y verificar el correcto desempeño del Juzgado, utilizando los indicadores de gestión establecidos.
* Que el Consejo de Administración del Circuito conozca los resultados del seguimiento y tome las medidas de apoyo requeridas para darle sostenibilidad al proceso, según sus competencias.
* Que la Contraloría de Servicios del Circuito, realizar una capacitación e inducción sobre atención a la persona usuaria dirigida a todo el personal, donde se trate el lenguaje que se deba utilizar, empatía, sensibilización, comportamientos, entre otros temas.

# Minutas y Presentaciones

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apéndice** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Minuta 1*** | Minuta de Presentación de Metodología de Trabajo y Revisión de Tareas del Escritorio Virtual. |  |
| ***Minuta 2*** | Minuta de Sostenibilidad y Seguimiento, Equipo de Mejora y Presentación Indicadores de Gestión |  |
| ***Minuta 3*** | Presentación Final |  |
| ***Presentación 1*** | Presentación de Metodología de Trabajo |  |
| ***Presentación 2*** | Presentación Final |  |
| ***Presentación 3*** | Presentación Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad del Proyecto |  |

# Apéndices

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apéndice** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Apéndice 1*** | Equipo de Mejora de Procesos |  |
| ***Apéndice 2*** | Diagramas de proceso |  |
| ***Apéndice 3*** | Pizarra de implementación |  |
| ***Apéndice 4*** | Rol de distribución de expedientes |  |
| ***Apéndice 5*** | Redistribución del circulante a cada técnico y técnica judicial. |  |
| ***Apéndice 6*** | Rol de Manifestación. |  |
| ***Apéndice 7*** | Plan de trabajo de los expedientes por agendar. |  |
| ***Apéndice 8*** | Informe Contraloría de Servicios |  |