544-PLA-2017

Ref. SICE: 1516-2016

1 de marzo de 2017

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

En atención al oficio 7756-16, donde se transcribe el acuerdo tomado por el Consejo Superior en sesión celebrada el 7 de julio del 2016, artículo LXXIX, le remito el informe 72-PI-2017de hoy, suscrito por el Lic. Minor Alvarado Chaves, Jefe a.i. de la Sección de Proyección Institucional, relacionado con el proyecto realizado en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez, en el marco de la Reforma al Código de Trabajo.

Atentamente,

Elías Muñoz Jiménez

Subdirector a.i. de Planificación

Copias:

* Sala Segunda
* Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Golfito

Sede Puerto Jiménez

* Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional
* Administración de Golfito
* Archivo

EMJ/kds

Ref.1516-201

72-PI-2017

Ref: 1516-16

1 de marzo de 2017

Máster

Elías Muñoz Jiménez

Sub director a.i. de Planificación

Estimado señor:

El presente informe corresponde al Informe del proyecto realizado en el **Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Golfito, Sede Puerto Jiménez**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 del licenciado Jorge Barquero Umaña, Profesional 2 de la Sección a mi cargo.

Atentamente,

Minor Alvarado Chaves, Jefe a.i.

Sección de Proyección Institucional

Copias:

* Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Golfito, Sede Puerto Jiménez.
* Archivo.

MACH/kds

Ref.1516-2016





Dirección de Planificación/Proyección Institucional

**Informe del proyecto realizado en el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez, en el marco de la Reforma al Código de Trabajo**

Elaborado por el

Lic. Jorge A. Barquero Umaña

1 de Marzo de 2017

# Reforma al Código de Trabajo

En virtud de la Reforma al Código de Trabajo y el proyecto para la implementación ante la entrada en 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.

Producto del diagnóstico realizado en el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez, de acuerdo a lavisita realizada en el período comprendido del 05 al 08de setiembre de 2016, a continuación se detallan los principales resultados obtenidos

# Antecedentes

El presente estudio realizado en el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez, tiene como antecedente el informe 679-PLA-2016, realizado por la Dirección de Planificación en fecha 27 de abril del 2016, dirigida a la Magistrada Zarella Villanueva Monge, Presidenta de la Corte Suprema de Justicia, el cual se adjunta a continuación:

|  |
| --- |
| **Antecedente** |
|  |

# Estructura Organizacional

El Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez, cuentacon el siguiente recurso humano:

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

Sede Puerto Jiménez

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto de trabajo** | **Cantidad de personal** |
| ***Juez*** | 1 |
| ***Coordinador Judicial*** | 1 |
| ***Técnica Judicial*** | 1 |
| ***Técnico en Comunicaciones*** | 1 |

***Fuente: Elaboración propia***

Es importante destacar que el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez, cuenta con una persona meritoria.

## Estructura funcional del despacho

En la actualidad el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez está conformado por un total de cuatro servidoras y servidores judiciales, que ocupan plazas ordinarias de forma interina. Las responsabilidades del despacho se distribuyen de la siguiente manera:

Cuadro 2: Principales funciones según puesto de trabajo del Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez

| **Puesto de trabajo** | **Principales funciones** |
| --- | --- |
| ***Juez*** | * Resolución de los asuntos. * Realizar audiencias. * Fallos. * Dictar órdenes de apremio. * Aprobaciones en el SDJ. * Disponibilidad en Violencia Doméstica. * Aprobación de gestiones administrativas. * Nombramiento de personas del Sistema de Facilitadores Judiciales. |
| ***Coordinador Judicial*** | * Labores administrativas. * Tramitación de las materiasContravencional y Tránsito. * Toma de demandas y declaraciones indagatorias. * Coordinación para el nombramiento de personas del Sistema de Facilitadores Judiciales. * Chofer designado para el vehículo del Ministerio Público. * Generación de actas de notificación. * Encargado de la caja chica. |
| ***Técnica Judicial*** | * Manifestación (atención de usuarios). * Tramitación de las materias de Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica y Laboral. * Registrar notificaciones en el sistema. * Confección de hojas de delincuencia y certificaciones de pensión. * Toma de demandas y declaraciones. * Emitir sellos en los expedientes como constancias de notificación. * Recibe escritos, los agrega, se encarga del correo físico (entrante y saliente). |
| ***Técnico en Comunicaciones*** | * Notificar resoluciones y comisiones. * Tramitación de la materia Civil. * Chofer designado para el vehículo del Ministerio Público. |

***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:

Cuadro 3: Equipo de Mejora de Procesos delJuzgado Contravencional y

de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre de la funcionaria o funcionario** | **Puesto de trabajo** |
| ***Lic. Rigoberto Alfaro Zúñiga*** | Juez |
| ***Ronald Campos Quesada*** | Coordinador Judicial |
| ***Stefanny Segura Sánchez*** | Técnica Judicial |
| ***Juan Manuel Badilla Godínez*** | Técnico en Comunicaciones |

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

Cuadro 4: Volumen de ingreso diario al despacho, en la atención depersonas usuariasen el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez

|  |  |
| --- | --- |
| **Variable** | **Promedio diario** |
| ***Llamadas telefónicas*** | 22llamadas |
| ***Atención de personas usuarias*** | 29 personas |
| ***Ingreso de escritos*** | 32 escritos |
| ***Ingreso de demandas nuevas*** | 1 demanda nueva |

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

El muestreo de las llamadas telefónicas, corresponde a un período de tres días únicamente, esta fue la información que brindó el despacho, pese a que claramente se les indicó que la muestra debía realizarse durante el período de cinco días.

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 5: Duración promedio de las actividades de atención a la persona usuaria en el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variable** | **Duración promedio** | **Tiempo que requiere diariamente la tarea** |
| ***Duración de las llamadas telefónicas*** | 1 minuto 45 segundos | 32 minutos |
| ***Atención de personas usuarias cuando NO se requiere manifestación*** | 19 minutos | 19 minutos |
| ***Atención de personas usuarias cuando SÍ se requiere manifestación*** | 8minutos41 segundos | 31minutos55 segundos |

***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 Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez, de julio del año 2014 agosto del presente año.

Cuadro 6: Movimiento Histórico y Rendimiento del Juzgado Contravencional y

de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez

(Período 2014 – Enero-Agosto 2016)

| **Balance General** | **(\*)2014** | **2015** | **Ene-Ago**  **2016** |
| --- | --- | --- | --- |
| Circulante inicial | 509 | 484 | 558 |
| Casos entrados + reentrados | 180 | 465 | 378 |
| Casos terminados | 205 | 391 | 268 |
| Circulante final | 484 | 558 | 666 |
| Promedio de entrada por mes | 30 | 41.3 | 47.2 |
| Promedio de entrada por mes por juez | 30 | 41.3 | 47.2 |
| Promedio de entrada por mes por Técnico Judicial | 20 | 27.5 | 31.4 |
| Promedio de terminados por mes | 34.1 | 34.7 | 33.5 |
| Promedio de terminados por mes por juez | 34.1 | 34.7 | 33.5 |
| Promedio de terminados por mes por Técnico Judicial | 22.7 | 23.1 | 22.3 |
| Porcentaje de Rendimiento | 113.8% | 84% | 70.8% |

***(\*) Cabe indicar que el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez, inició sus operaciones a partir de Julio del 2014***

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

Gráfico1: Análisis de la Entrada vs Salida de asuntos en el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez

Periodo 2014- agosto 2016

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

A continuación se muestra el porcentaje de entrada de asuntos al despacho según materia:

Gráfico2: Porcentaje de ingreso según materia, en el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez

Período 2014 – Enero-Agosto 2016

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

Se procedió también a cuantificar la distribución del circulante en trámite por cada puesto de trabajo. La información se detalla a continuación.

Cuadro 7: Distribución del Circulante por Puesto de Trabajo en el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez aAgosto de 2016

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Materia** | **Total** | **Jueza /Juez** | **Coordinador Judicial** | **Técnico 1** | **Notif.** |
| **Laboral** | 15 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| **Pensiones Alimentarias** | 485 | 28 | 0 | 457 | 0 |
| **Contravenciones** | 30 | 0 | 30 | 0 | 0 |
| **Tránsito** | 12 | 0 | 12 | 0 | 0 |
| **Civil** | 8 | 2 | 0 | 0 | 6 |
| **Violencia Doméstica** | 115 | 8 | 0 | 107 | 0 |
| **TOTAL** | **665** | **38** | **42** | **579** | **6** |

***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 8: Análisis de la cantidad de sentencias dictadas en el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez

Período 2014 – Enero-Agosto 2016

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Materia** | **Cantidad de sentencias dictadas** | | | **Promedio mensual de sentencias dictadas por Juez(a)** | **Tiempo promedio dictado de sentencia** |
| **2014** | **2015** | **Enero-Agosto 2016** |
| ***Laboral*** | 2 | 9 | 3 | 0.5 | 13 |
| ***Civil*** | 0 | 1 | 1 | 0.08 | 0 |
| ***Contravenciones*** | 19 | 28 | 16 | 2.5 | 1 |
| ***Pensiones Alimentarias*** | 15 | 43 | 38 | 3.8 | 8 |
| ***Violencia Doméstica*** | 5 | 12 | 20 | 1.4 | 1 |
| ***Tránsito*** | 5 | 17 | 5 | 1.06 | 18 |
| ***TOTAL*** | 46 | 110 | 83 | 9.46 | 6.8 |

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

# Análisis de Despachos Homólogos

A continuación se muestra la comparación del rendimiento del Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez, 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 9: Análisis de Despachos Homólogos

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Despacho Judicial** | **Cantidad de Juezas y Jueces** | **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 Monteverde | 1 | 2.5 | 284 | **25.2** | **10.1** | 161 | **14.3** | **5.7** | **56%** |
| **Contravencional y Menor Cuantía Puerto Jiménez** | **1** | **1.5** | **465** | **41.3** | **27.6** | **391** | **34.6** | **23.1** | **84%** |
| Contravencional y Menor Cuantía Jicaral | 1 | 1.5 | 539 | **47.9** | **31.9** | 493 | **43.8** | **29.2** | **91%** |
| Contravencional y Menor Cuantía Guatuso | 1 | 2.5 | 849 | **75.5** | **30.2** | 794 | **61.6** | **24.6** | **93%** |
| Contravencional y Menor Cuantía Tilarán | 1 | 2.5 | 815 | **72.4** | **29.0** | 781 | **68.8** | **27.5** | **95%** |
| Contravencional y Menor Cuantía Los Chiles | 1 | 2.5 | 874 | **77.7** | **31.1** | 844 | **75.0** | **30.0** | **96%** |
| Contravencional y Menor Cuantía Zarcero | 1 | 2.5 | 515 | **45.8** | **18.3** | 502 | **39.9** | **16.0** | **98%** |

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

El cuadro anterior nos muestra que la entrada de casos promedio por juez o jueza para el Despacho en estudio, es la segunda más baja en general y la entrada de expedientes por técnico es la tercera más baja.

De forma similar la salida de casos por juez, jueza o persona técnica judicial ocupa la segunda posición más baja; evidenciando las diferencias con los Despachos que tienen mayor salida de expedientes. Por último, en cuanto a la relación de entrada y salida de expedientes ocupa el penúltimo puesto.

En resumen, el Despacho en estudio debería poder aumentar su rendimiento y cantidad de expedientes salidos, pues poseen la capacidad idónea para lograrlo, y uno de los circulantes más bajos del país.

# Principales Hallazgos

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

* Deficiente distribución de los expedientes para trámite, ya que existe actualmente solo una persona técnica judicial, la cual tiene a cargo el trámite de los expedientes correspondientes a las materias de Laboral, Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, lo cual representa el 92.5% del total de los asuntos del Despacho; mientras que el coordinador judicial tramita las materias de Contravenciones y Tránsito, que representan el 6.5% del circulante; y el notificador tramita los expedientes de materia Civil, equivalentes al 1% del total de asuntos.
* Incorrecta utilización de la agenda Cronos, ya que actualmente solo el coordinador judicial es la persona encargada del uso de la agenda, tanto la técnica judicial como el notificador y el Juez, le pasan a este sus expedientes para el ingreso de la información de los mismos a la agenda, la persona juzgadora no revisa la agenda ni tampoco ingresa la información de los resultados de las audiencias.
* La agenda CRONOS no cuenta con la información actualizada, ya que el coordinador judicial es la persona encargada de ingresar toda la información de los señalamientos a la agenda y los resultados de las audiencias, tarea que no se lleva al día.
* La persona meritoria de este despacho, la cual se encuentra en una fase de aprendizaje, tiene a cargo la atención de los usuarios (Manifestación), generando elriesgo de que la información que se brinde no sea completa sin que medie una mala intención de por medio.
* No existe una cuota de tramitación de expedientes diaria para la persona técnica judicial ni para el coordinador judicial; lo cual no permite optimizar la capacidad operativa del Despacho.
* El despacho presenta uno de los índices más bajos en porcentaje de efectividad, en cuanto a la relación de expedientes salidos contra los entrados; esto a pesar de que se evidenció que la persona juzgadora se encuentra satisfactoriamente al día en cuanto a los tiempos de señalamiento a juicio y fallo, se ubicó la problemática en las funciones de tramitación tanto de la persona técnica judicial como el coordinador judicial, pues estos actualmente no tramitan la cantidad de expedientes necesaria o mínima para disminuir el circulante actual.
* Se detectó que el juzgado en estudio no ha cumplido aún con la segunda recomendación emitida por la Dirección de Planificación en su informe número 679-PLA-2016, de fecha 27 de abril de 2016, la cual reza de la siguiente manera: “Continuar en la actualización del registro del resultado de las audiencias y determinar si se logró conciliar, esto para tener un mejor control de la gestión del despacho”, pues todavía para la elaboración de los indicadores de gestión del mes de setiembre del presente año, se detectó que a todos los señalamientos de dicho mes, no se les actualizó el resultado de la audiencia.
* En promedio la persona notificadora realiza por mes 130 diligencias de citas, notificaciones, comunicaciones y comisiones; estas tienen un promedio de duración de cinco minutos en tiempo efectivo, sin embargo el mayor tiempo de demora es debido a los traslados que este realiza a las diferentes zonas, las cuales son: Agua Buena, Agujas arriba, La Balsa, Boca Gallardo, Cañaza, San Miguel, Carate (55 kilómetros de distancia desde el juzgado, tiempo efectivo en motocicleta, una hora), Carbonera ,Cerro de Oro, Dos Brazos de Rincón, Reserva Indígena Alto Laguna, Dos Brazos De Río Tigre, El Bambú, El Ñeque, El Tigre, Guadalupe, Quebrada la Tarde, Juncal, Laconte, Lajitas, Llanta Picante, Miramar, Monterrey, Palo Seco, Peoresnada, Matapalo, Monterrey, playa Preciosa, playa Tigre, playa Corcovado, Puntarenitas, La Palma, Río Oro, Riyito, Río Nuevo, Salsipuedes, Sándalo, Sirena, Tamales, Terrones y el centro de Puerto Jiménez, que abarca varios barrios.

# Plan de Trabajo

| **Propuesta** | **Oportunidad de Mejora** | **Descripción de la Propuesta** | **Resultados Esperados** | **Observaciones** | **Responsable** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Capacitación a todo el personal sobre el uso de la Agenda Cronos.** | En la actualidad, solamente el coordinador judicial utiliza la agenda Cronos, lo que provoca con ello que tanto la persona juzgadora como la técnica judicial no puedan alimentar y visualizar la información de la agenda. | Que todo el personal reciba una capacitación en el uso adecuado de la agenda Cronos, además se les deberán habilitar los permisos de usuario correspondiente. | Que todo el personal se capacite en el uso de la agenda y las funciones de cada puesto sobre la misma. | Se gestionó una capacitación para todo el personal, en agenda Cronos, por medio del señor Danny Sánchez Porras, Informático Regional; el cual indicó que el personal del juzgado recibió la capacitación el día 12 de octubre de 2016. | Administración Regional de Golfito  Dirección de Tecnología de Información |
| **Todas las personas técnicas judiciales y el Coordinador, deben tramitar expedientes de todas las materias.** | Es necesario que todas las personas encargadas de resolver expedientes conozcan el trámite de todas las materias, con la finalidad de dar capacidad operativa a la oficina y que la resolución no se atrase cuando alguna persona no se encuentre. | Para implementar este cambio, se sugiere el uso de la tejedora, con el fin de lograr una repartición equitativa de asuntos a tramitar para la técnica judicial y el coordinador judicial. El coordinador tendrá una cuota equivalente al 50% de lo que tramita la persona técnica judicial. | Que todo el personal adquiera conocimientos y destrezas en el trámite de las materias que tramite el Juzgado; además de una repartición justa y equitativa de los expedientes para tramitar. La persona coordinadora tendrá una cuota equivalente al 50% de la cuota de la persona técnica judicial. | La cuota de expedientes diaria se comenzó a utilizar a partir del de noviembre de 2016. | Juzgado Contravencional yMenor Cuantía de Puerto Jiménez. |
| **Implementación de un rol de distribución de expedientes para trámite o “Tejedora”** | A fin de obtener un método justo y equitativo de repartición de expedientes para trámite entre las personas que resuelven, debe existir una herramienta que logre obtener dicho resultado. | La “tejedora” equivale a una herramienta en formato Excel, la cual se le brindó al juzgado adecuada a sus características, y la misma entró en funcionamiento a partir del 01 de noviembre. La Tejedora se encuentra adjunta en el **Apéndice 2** del presente informe. | Repartición justa y equitativa de los expedientes nuevos para trámite. |  | Dirección de Planificación  Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Puerto Jiménez. |
| **Cuotas de trabajo diarias para los técnicos y las técnicas judiciales** | Se detecta que el juzgado actualmente no contempla en su metodología de trabajo, cuotas de expedientes resueltos diarios; de esta forma no se podría dar seguimiento ni medir la efectividad de la persona tramitadora. | Se establece para la técnica judicial, una cuota de 15 expedientes diarios (dos demandas nuevas, ocho resoluciones de trámite y cincoescritos), mientras que elCoordinadorJudicial debe tramitar al menosocho expedientes(unademanda nueva, cuatroexpedientes de trámite y tres escritos) con el fin de ir disminuyendo el circulante. Esta metodología se comenzóa utilizar a partir del día 01 de noviembre de 2016. | Disminución del tiempo de proveído.  Disminución del circulante.  Mejor atención a la persona usuaria.  Una justicia más pronta y cumplida. |  | Juzgado Contravencional y de  Menor Cuantía de Puerto Jiménez. |
| **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. | La jueza o juez debe dictar como mínimo 34sentencias mensuales, distribuidas de la siguiente manera: unade civil, dosde laboral, docede violencia doméstica, ocho de pensiones alimentarias, siete decontravenciones y cuatro de tránsito. En caso de que no haya procesos pendientes de dictar sentencia de alguna clase señalada, se debe sustituir con otros procesos, manteniendo la cuota establecida. En el caso que las personas juzgadoras no cumplan con la cuota debido a que no cuentan con expedientes pendientes y el despacho se encuentre al día, se dará por satisfactoria la labor de la Jueza o Juez. | Efectividad del tiempo laborado, aumento de cantidad de sentencias dictadas mensualmente y fluidez de los procesos. |  | Dirección de Planificación  Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Puerto Jiménez |
| **Implementación de sistema de mensajería de texto móvil para recordatorios a personas usuarias que deban asistir a audiencias señaladas.** | Recordar a las partes del expediente acerca de la audiencia o juicio que habrá en su proceso judicial. | 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. |  | Dirección de Planificación  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones |
| **Colaboración de la persona notificadora en la atención de la persona usuaria** | Actualmente el despacho cuenta con una persona técnica judicial y un coordinador judicial, de ellos solamente la técnica judicial atiende la manifestación en colaboración con la persona meritoria, provocando con esto una disminución del tiempo efectivo del trámite del proveído. | Durante los primeros tres meses, dicha colaboración será durante dos tardes a la semana (a partir del mes de noviembre de 2016), posterior a estos tres meses, la colaboración será durante tres tardes a la semana, siempre y cuando se le brinde prioridad a las labores propias del puesto de notificador. | Maximización del tiempo efectivo y el recurso humano que posee el despacho, en razón de la disminución del tiempo efectivo de labores de la persona comunicadora judicial. |  | Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Puerto Jiménez. |
| **Herramienta de Registro de Funciones del notificador** | La persona juzgadora junto con la persona coordinadora judicial del despacho, completarán un control con información alimentada por el mismo notificador judicial, en la cual se detalla la cantidad y resultado de sus notificaciones y funciones varias atinentes a su puesto. | Llevar un control sobre el tiempo invertido en la tarea de notificar, registrando los lugares visitados por la persona notificadora, así como la cantidad de tiempo invertido en cada uno, resultado de las diligencias, entre otras, por medio de una herramienta en Excel ajustada a los sistemas del Despacho. La herramienta como tal se encuentra en el Apéndice 3 del presente informe. | Mantener un registro y control sobre el tiempo invertido en las funciones propias del puesto del notificador judicial por el encargado; de esta forma se podrá determinar la cantidad de tiempo con la cual el notificador podrá colaborar al despacho en otras funciones. |  | Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Puerto Jiménez |

# 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** |
|  |

**Indicadores de Gestión Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez, versión ajustada al 20 de febrero de 2017.**

**Cuadro 10. Indicadores de Gestión del Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez.**

****



# 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.

Gráfica3 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 aprobacióndelpresenteestudio, el plan de trabajo y sus recomendaciones, con la finalidad deque el Despacho analizado inicie o continúe con la implementación de las mejoras descritas en el documento.
* Que las Subcontralorías de Servicios Regionales realicen un acercamiento con las comisiones de usuarios y laspersonas usuarias relacionadas con el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez, 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 de Menor Cuantía de Golfito, sede Puerto Jiménez, debe implementar y dar seguimiento al plan de trabajo y las recomendaciones establecidas en este informe, analizar y verificar el correcto desempeño del Juzgado, utilizandolos 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.

# Minutas y Presentaciones

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apéndice** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Minuta 1*** | Minuta de Presentación de Metodología de Trabajo |  |
| ***Presentación 1*** | Presentación de Metodología de Trabajo |  |

# Apéndices

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apéndice** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Apéndice 1*** | Equipo de Mejora de Procesos |  |
| ***Apéndice 2\**** | Rol de Distribución de Expedientes |  |
| ***Apéndice 3*** | Herramienta de Registro de Funciones del Notificador |  |
| \*El documento original, entregado al Despacho en estudio, es una hoja de cálculo en formato Libre Office, sin embargo hay incompatibilidad al insertar dicho documento a este informe. Se adjunta la versión en Excel, como muestra de la estructura. Se aclara que por el cambio de programa se invalidan las fórmulas. | | |