970-PLA-2017

Ref. SICE: 1540-16

26 de mayo 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 67-MI-2017 de hoy, suscrito por el Lic. Minor Alvarado Chaves, Jefe del Subproceso se Modernización Institucional, relacionado con el proyecto realizado en el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz, en el marco de la Reforma al Código de Trabajo.

Atentamente,

Elías Muñoz Jiménez, Jefe

Proceso Ejecución de las Operaciones

Copias:

* Comisión de la Jurisdicción Laboral
* Sala Segunda
* Tribunal de Trabajo y Menor Cuantía

Circuito Judicial de Santa Cruz

* Administración Regional

Circuito Judicial Santa Cruz

* Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento

de la Función Jurisdiccional

* Archivo

EMJ/kds

Ref. 1540-16

26 de mayo de 2017

67-MI-2017

Ref: 1540-16

Máster

Elías Muñoz Jiménez, Jefe

Proceso Ejecución de las Operaciones

Estimado señor:

El presente informe corresponde al análisis realizado en el ***Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz,*** 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 ingeniero Osvaldo Blanco González Profesional 2 del Subproceso a mi cargo.

Atentamente,

Minor Alvarado Chaves, Jefe a.i.

Subproceso se Modernización Institucional

REF: 1540-16

MACH/kds



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

***Informe del proyecto realizado en el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz, en el marco de la Reforma al Código de Trabajo***

*Realizado por*

Ing. Osvaldo Blanco González

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

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

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

Mayo, 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, donde se solicitó a la Dirección de Planificación, en Sesión 65-16 celebrada el 7 de julio del año 2016, artículo LXXIX, se acordó en su punto *“2): Tomar nota del informe rendido por la licenciada Nacira Valverde Bermúdez y la máster Kattia Morales Navarro, Directoras de Planificación y Tecnología de Información y aprobar el plan de trabajo y cronograma para el proceso de implantación de Escritorio Virtual, así como las recomendaciones que se hacen, con excepción de la número 1 toda vez que se trata de un asunto que fue resuelto por la Corte Plena”.*

Producto del diagnóstico realizado en el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz, de acuerdo a las visitas realizadas en el período comprendido del 29 de noviembre al 22 de diciembre de 2016; a continuación, se detallan los principales resultados obtenidos.

# Estructura Organizacional

En lo que se refiere a la estructura organizacional el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz está conformado por el recurso humano del siguiente cuadro:

Cuadro 1: Recurso Humano del

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto de trabajo** | **Cantidad de personal** |
| ***Juez(a)*** | 3 |
| ***Coordinador(a) Judicial*** | 1 |
| ***Técnicos (as) Judiciales*** | 2 |

***Fuente: Elaboración propia***

## Estructura funcional del despacho

En la actualidad el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz está conformado por un total de seis servidoras y servidores judiciales, que ocupan plazas ordinarias. Las responsabilidades del despacho se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 1: Principales funciones del despacho según puesto de trabajo

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto de trabajo** | **Principales funciones** |
| ***Jueza Coordinadora*** | * Resolución de los asuntos, Tramitar expedientes. * Coordinadora del despacho. * Aprobar autorizaciones en el SDJ. * Revisar informes mensuales, el PAO, SEVRI y aprobar su envío. * Coordinar y verificar la labor encomendada de cada técnico. * Integrar Tribunal a juicios. * Dictar sentencias en Tribunal y Unipersonales. * Firmar levantamientos y orden de embargos (oficios para Bancos). |
| ***Coordinadora Judicial*** | * Coordinar con la persona encargada de la agenda electrónica en la administración para los señalamientos a juicios. * Gestión del libro de entradas y pase a fallo de los expedientes. * Realizar los informes estadísticos mensual y trimestral. * Enviar a Jurisdicción Laboral los informes mensuales, trimestrales y unipersonales solicitados por la Magistrada Julia Varela. * Realizar nombramientos de Peritos en el sistema de Peritos. * Soporte administrativo a las Jueza como confección de los formularios control interno PAO, PAI y SEVRI. |
| ***Juezas 1*** | * Dictar sentencias. * Firmar expedientes proveídos. * Revisar demandas laborales nuevas. * Presidir juicios orales. * Integrar tribunal en juicios orales. * Participar en realización del PAO, SEVRI. * Una vez realizados los juicios orales, actualizar los señalamientos en la agenda CRONOS (únicamente los juicios en los que he presidido). * Resolver conflictos jurídicos (sentencias, trámite y otros). * Recibir pruebas (testimonial o confesional de asuntos sin oposición si lo amerita, esta es unipersonal dentro de la misma oficina). |

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto de trabajo** | **Principales funciones** |
| ***Técnicos Judiciales*** | * Atender al usuario (estrados y llamadas telefónicas). * Recibir demandas y manifestaciones, armar y resolver expedientes, confeccionar las actas de juicio. * Dar asistencia técnica a las Juezas en juicio y grabar audiencias * Agregar nuevos documentos al expediente. * Recibir y enviar documentos internos y externos de Circuito Judicial. * Elaborar resoluciones. * Actualizar medios de notificación a las partes del proceso y realizar la notificación de resoluciones a las partes del proceso. * Incluir parte y expedientes en Sistema de Depósitos Judiciales. * Llamar a las partes para recordar la asistencia juicios un día antes del señalamiento del juicio y previo al mismo como recordatorio. * Remitir copias del expediente por medio de correo electrónico (expedientes virtuales). |

***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 2: Equipo de Mejora de Procesos en el

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre de la funcionaria o funcionario** | **Puesto de trabajo** |
| Licda. Nedyn Barrantes Jiménez | Jueza Coordinadora 1 |
| Licda. Alejandra Pérez Cordero | Jueza 1 |
| Licda. Yorleny Bello Varela | Jueza 1 |
| Sra. Patricia Leiva Juárez | Coordinadora Judicial |
| Sr. Olivier Obando Gómez | Técnico Judicial |
| Sr. Juan Diego Arrieta Viales | Técnico Judicial |

***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 3: Volumen de ingreso diario al despacho de personas usuarias en el

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

|  |  |
| --- | --- |
| **Variable** | **Promedio diario** |
| ***Llamadas telefónicas*** | 11 llamadas |
| ***Atención de personas usuarias*** | 5 personas |
| ***Ingreso de escritos*** | 4,3 escritos |
| ***Ingreso de demandas nuevas*** | 1,2 demandas nuevas |

***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 4: Duración promedio de las actividades de atención a la persona usuaria en el

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variable** | **Duración promedio** | **Tiempo que requiere diariamente la tarea** |
| ***Duración de las llamadas telefónicas*** | 3 minutos 56 segundos | 44 minutos |
| ***Atención de personas usuarias cuando NO se requiere manifestación*** | 9,2 minutos | 41,5 minutos |
| ***Atención de personas usuarias cuando SÍ se requiere manifestación*** | 44,12 minutos | 41 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 Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz, del 2014 al mes de setiembre de 2016.

Cuadro 5: Movimiento Histórico y Rendimiento del Tribunal de Trabajo

de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

(Período 2014 – setiembre 2016)

| **Balance General** | **2014** | **2015** | **2016** |
| --- | --- | --- | --- |
| Circulante inicial | 162 | 161 | 216 |
| Casos entrados + reentrados | 280 | 353 | 343 |
| Casos terminados | 281 | 298 | 359 |
| Circulante final | 161 | 216 | 208 |
| Promedio de entrada por mes | 24,9 | 31,4 | 30,49 |
| Promedio de entrada por mes por juez | 8,30 | 10,4 | 10,16 |
| Promedio de entrada por Técnico Judicial | 9,9 | 12,5 | 15,25 |
| Promedio de terminados por mes | 25 | 26,5 | 31,91 |
| Promedio de terminados por mes por juez | 8,3 | 8,8 | 10,64 |
| Promedio de terminados por mes por Técnico Judicial | 9,9 | 10,6 | 12,76 |
| Relación Salidas/ Entrada | 100% | 84,4% | 104,7 % |

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

Del cuadro anterior se destaca el aumento en el circulante inicial en el despacho a diciembre del 2016 de un 33% con respecto al año 2014; por el contrario, se dio una disminución del circulante en el transcurso del año de 2016 de un 6%.

Al analizar el ingreso promedio mensual el número de expedientes pasó de 24.9 casos en el año 2014 a 30.49 expedientes mensuales para el periodo analizado en el 2016, lo que representa un 23% de aumento.

Por otra parte, en lo que respecta a la cantidad de expedientes terminados por mes, el incremento porcentual es de un 6% del año 2014 al 2015; sin embargo, del año 2015 al año 2016 se dio una disminución de un 3% de los casos terminados por mes.

Adicionalmente, es importante mencionar el aumento en el rendimiento mensual del personal técnico judicial, pasó de 9.9 en 2014 expedientes a 13 casos en el año 2016; es decir, un incremento del 31% de nuevas demandas.

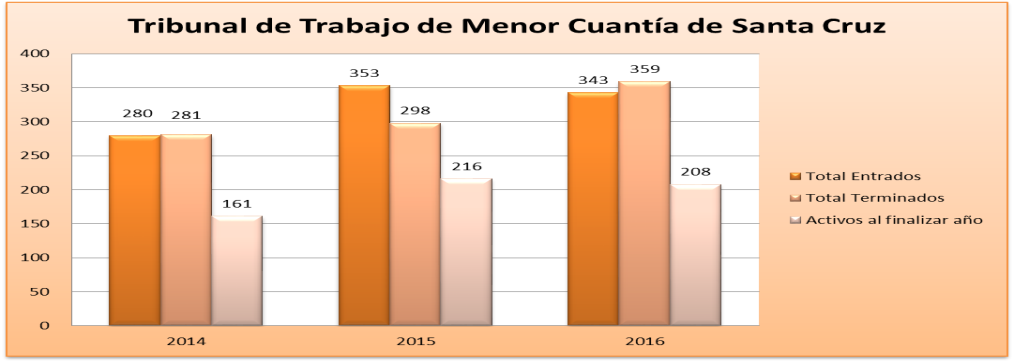
Cabe destacar que el rendimiento total del despacho pasó de un 100% a un 104%, es el 2015 el que presentó el menor rendimiento de un 84%. Es importante mencionar, que el despacho cuenta con la capacidad operativa, entiéndase personal técnico judicial y personal juzgador, para tramitar el circulante y lograr una disminución del mismo progresivamente.

En la siguiente figura, correspondiente a la información entre el año 2014 y setiembre del 2016 se observa la diferencia en cuanto a los casos ingresados, los terminados y el circulante activo en el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz:

Gráfico 1: Análisis de la Entrada vs Salida de asuntos en el

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

**(Del año 2014 al 2016)**



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

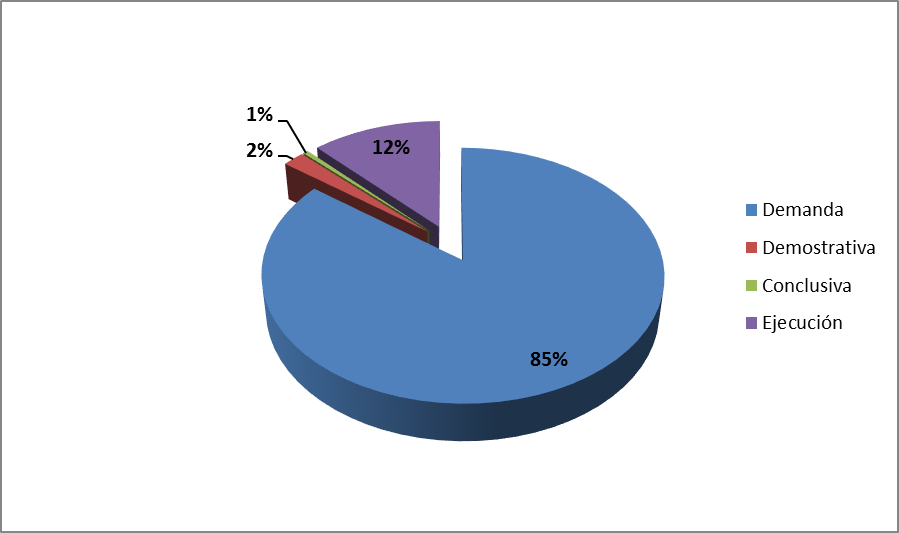
Del cuadro anterior, se puede destacar el incremento que se dio al finalizar el año 2016 en la cantidad de casos terminados, cuando se compara con lo presentado en el año 2015 al pasar de 298 expedientes a 359 casos, que corresponde a un 21% del total. Adicionalmente, si se compara el circulante en los años mencionados se produjo una disminución de un 4%.

Seguidamente se muestra la distribución del circulante por fases, según la información correspondiente al 30 de setiembre del 2016, evidenciando que el circulante de la oficina está en su mayoría con la fase de demanda con un 85%, seguido de asuntos en fase de ejecución con un 12%:

Gráfico 2: Porcentaje de circulante en trámite y en ejecución en materia Laboral en el

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

(Al 30 de setiembre del 2016)



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

La distribución del circulante por fase del proceso y por tipo de asunto muestra que los procesos ordinarios son el 73% del total con un 88% en fase de demanda, seguido por infracciones que representa el 44% del circulante con un 24% en fase demanda; es decir, ambos procesos conforman el 95% del circulante en fase de demanda. En fase de ejecución el 9% de los expedientes corresponde a casos ordinarios.

Por lo anterior, se concluye que la mayor cantidad de expedientes en el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz, son casos ordinarios con 147 expedientes, de los que 125 están en fase de demanda, ya que son casos en que la parte demandada son personas jurídicas las cuales por tener su domicilio o casa matriz en el valle central, hace que el tiempo de respuesta a las notificación sea más tardío; es decir, de un mes a mes y medio aproximadamente.

Cuadro 6: Distribución del Circulante por Fase del Proceso y Tipo de Procedimiento en materia Laboral para el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

(Al 31 de octubre del 2016)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Laboral** | | | | | | |
| **Tipo de Proceso** | **Demanda** | **Demostrativa** | **Conclusiva** | **Ejecución** | **Total** | **Porcentaje** |
| Ordinario | 125 | 4 | 1 | 17 | 147 | **73%** |
| Infracc. Leyes Lab. Y CCSS | 42 | 1 |  | 1 | 44 | **22%** |
| Consignac. Prestaciones | 6 |  |  |  | 6 | **3%** |
| Otros | 3 |  |  | 1 | 4 | **2%** |
| **Total** | **176** | **5** | **1** | **19** | **201** | **100%** |
| **Porcentaje** | **88%** | **2%** | **0%** | **9%** | 100% |  |

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

Durante el análisis de la información se detectó que dentro del circulante en fase de demanda, existían expedientes que no tenían actualizada la fase en el escritorio virtual, por lo que se procedió actualizarlos para cuantificar la distribución del circulante en trámite por cada puesto de trabajo, el tiempo promedio de duración del proveído de acuerdo a cada materia, así como la cantidad de órdenes de apremio que son solicitadas diariamente en el despacho. La información se detalla a continuación:

Cuadro 7: Distribución del Circulante por Puesto de Trabajo en el

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

(Al 21 de diciembre de 2016)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Materia** | **Total** | **Jueza /Juez 1** | **Jueza /Juez 2** | **Jueza /Juez 3** | **Juez Supernumerario** | **Coordinador Judicial** | **Técn. Jud. 1** | **Técn. Jud. 2** |
| **Demanda** |  | 1 |  |  | 2 | 2 | 68 | 66 |
| **Demostrativa** |  | 8 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| **Conclusiva** |  |  |  |  |  | 2 | 6 | 4 |
| **Ejecución** |  |  |  |  | 2 |  | 9 | 9 |
| **Total** |  | **9** | **5** | **5** | **5** | **7** | **85** | **82** |

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

Del cuadro anterior se destaca que la mayoría del circulante está en fase de Demanda, seguido en Demostrativa y Ejecución. Importante mencionar el balance en las cargas de trabajo del personal del despacho. Por los datos del Cuadro “8” se evidencia que la Coordinadora Judicial no tramita y en caso de hacerlo es esporádicamente por el soporte que da al personal técnico judicial.

Se presenta el tiempo de duración promedio del proveído en el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz:

Cuadro 8: Tiempo promedio de duración del proveído a diciembre el 2016 en el

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

|  |  |
| --- | --- |
| **Materia** | **Tiempo promedio de duración en días del proveído** |
| **Laboral** | **8 días** |

***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 Jueza o Juez, así como también la duración promedio del dictado de sentencia. La información se muestra a continuación:

Cuadro 9: Análisis de la cantidad de sentencias dictadas y por tipo de proceso en el

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

(Del periodo 2014 al tercer trimestre 2016)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Materia y Asunto** | **Cantidad de sentencias** | | | **Promedio mensual de sentencias dictadas por Juez(a) 1** | **Promedio mensual de sentencias dictadas por Juez(a) 2** | **Promedio mensual de sentencias dictadas por Juez(a) 3** | **Tiempo promedio dictado de sentencia** |
| **dictadas** | | |
| **2014** | **2015** | **III - 2016** |
|
| ***Laboral*** | **105** | **178** | **172** | **5,3** | **5,0** | **4,3** | **7,1 días** |
| ***Ordinarios*** | 83 | 161 | 162 |
| ***Infracción a la Ley***  ***de Trabajo*** | 10 | 11 | 4 |
| ***Consignación de***  ***prestaciones*** | 5 | 4 | 6 |
| ***Otros*** | 7 | 2 | 0 |
| ***Total sentencias*** | **455** | | | **14,6** | | |
| ***Promedio Mensual por persona juzgadora*** | **15,36** | | | **4,9** | | |

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

Del cuadro anterior, se puede observar como al finalizar el tercer trimestre del 2016 la cantidad de sentencias con 172 fallos está muy cerca del total de sentencias del 2015; por ende, para finales del 2016 esta cantidad será superada con aproximadamente 185 sentencias. Al analizar los asuntos del cual se constituye las sentencias desde el año 2014 a setiembre del 2016, en mayor cantidad corresponden a Ordinarios con un 89%, seguido de Infracciones con un 6%, que en conjunto representan el 95% de las sentencias en el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz.

Cabe señalar que del total de sentencias en el periodo analizado el promedio de sentencias por el personal juzgador son cinco sentencias mensuales, cuyo tiempo promedio corresponde a siete días.

A continuación, se detalla el estado de las sentencias y la cantidad de fallos distribuido por personal juzgador.

Cuadro 10: Análisis por estado de sentencia y Juez o Jueza en el

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

(Del periodo 2014 al tercer trimestre 2016)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Materia y estado de sentencia** | **Cantidad de sentencias** | | | **Sentencias dictadas por Juez(a) 1** | **Sentencias dictadas por Juez(a) 2** | **Sentencias dictadas por Juez(a) 3** | **Total por estado de sentencia** |
| **dictadas** | | |
| **2014** | **2015** | **III Trimestre 2016** |
|
| ***Laboral*** | **105** | **178** | **172** |  | | | |
| *Conciliación* | 25 | 40 | 42 | 34 | 35 | 38 | **107** |
| *Sentencia fase*  *ejecución* | 28 | 40 | 43 | 47 | 28 | 36 | **111** |
| *Otros* | 52 | 98 | 87 | 85 | 93 | 59 | **237** |
| ***TOTAL*** | **455** | | | **166** | **156** | **133** | **455** |

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

Del cuadro anterior, se desprende que la mayor cantidad de sentencias están dentro del estado otros correspondientes a sentencias por prescripción y sentencias dictadas con un 52% de los fallos, seguido por sentencias en fase de ejecución con un 24% y con igual porcentaje las sentencias por conciliación.

A su vez se determinó la cantidad de expedientes pendientes de fallar por Jueza o Juez y se muestra a continuación:

Cuadro 11: Cantidad de expedientes pendientes de fallar en Materia Laboral en el

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

(Al 30 de noviembre del 2016)

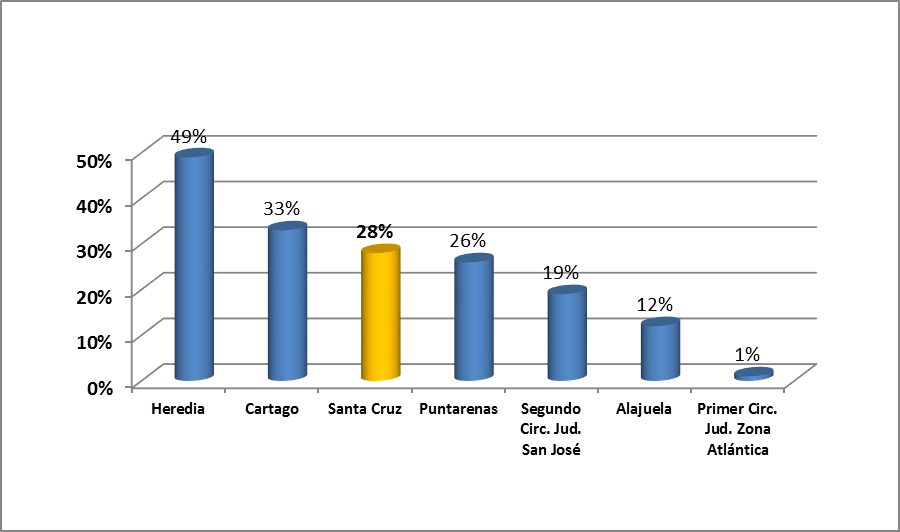
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Asunto** | **Cantidad de expedientes pendientes de fallar** | | | **Cantidad de días desde el pase a fallo más antiguo** |
| **Jueza/Juez 1** | **Jueza/Juez 2** | **Jueza/Juez 3** |
| ***Ordinarios*** | 1 | 0 | 0 | 2 días |
| ***Total*** | 1 | 0 | 0 | 2 días |

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

En el siguiente cuadro se observa que el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz en el periodo del 2013 al 2015 ocupa el tercer lugar al compararse con los tribunales homólogos del país, con un 28% de sentencias por conciliación solo superado por los tribunales de Heredia y Cartago con un 49% y 33% respectivamente.

**Gráfico 3: Porcentaje de conciliación en algunos Tribunales Laborales de Menor Cuantía**

**Periodo 2013-2015**



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

## Audiencias

A continuación, 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 enero a octubre del 2016.

Cuadro 12: Porcentaje de efectividad de las audiencias

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

Periodo de enero a octubre 2016

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Señaladas** | **Realizadas** | **Porcentaje de Efectividad** |
| ***Enero*** | 15 | 9 | **60%** |
| ***Febrero*** | 12 | 10 | **83%** |
| ***Marzo*** | 8 | 6 | **75%** |
| ***Abril*** | 8 | 4 | **50%** |
| ***Mayo*** | 13 | 8 | **61%** |
| ***Junio*** | 15 | 12 | **80%** |
| ***Julio*** | 9 | 7 | **77%** |
| ***Agosto*** | 8 | 8 | **100%** |
| ***Setiembre*** | 5 | 3 | **60%** |
| ***Octubre*** | 6 | 3 | **50%** |
| ***TOTAL*** | **99** | **71** | **71%** |

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

Uno de los problemas detectados fue la carencia de salas de juicio disponibles para cuando se requiere realizar un juicio. Por lo que muchos debates se alargan al no existir un espacio para llevar a cabo la audiencia.

Por medio de la revisión de agenda se determinó que en un lapso de 10 meses, se detectó que en total 68 espacios para efectuar audiencias no se lograron apartar por razones de que las salas de juicio estaban ocupadas. Solo en setiembre (12) y abril (9) fueron los meses con mayor reserva de espacio por parte de otros despachos, lo que impide la realización de audiencias en salas, en ocasiones se llevan a cabo en las oficinas de jueces, pero solo cuando son pocos testigos o partes.

El cuadro 13 detalla la efectividad de las audiencias por personal juzgador:

Cuadro 13: Promedio mensual de efectividad de audiencias por Juez o Jueza

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

Periodo de enero a octubre del 2016

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Materia** | **Cantidad de audiencias por Juez(a) 1** | **Cantidad de audiencias por Juez(a) 2** | **Cantidad de audiencias por Juez(a) 3** |
| ***Número de audiencias señaladas*** | 32 | 36 | 31 |
| ***Número de audiencias realizadas*** | 21 | 25 | 24 |
| ***Porcentaje de efectividad*** | 65% | 69% | 77% |

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

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, la Jueza “2” presenta la mayor cantidad de audiencias realizadas; sin embargo, esto no se traduce en más efectividad de las audiencias dentro del periodo estudiado, ya que se le señalaron 36 audiencias, lo que equivale a un 69% de efectividad, superado por la Jueza 3 con un 77% de las audiencias realizadas, debido a que tenía señaladas 31 audiencias de enero a octubre del 2016. La Jueza Coordinadora en este caso la Jueza 1 presenta un menor porcentaje de efectividad con un 65%.

Por otra parte, se analizó la cantidad de expedientes pendientes de audiencia a noviembre de 2016, así como la fecha a la que va la agenda dando como resultado los siguientes datos.

Cuadro 14: Cantidad de expedientes pendientes de audiencia

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

A noviembre del 2016

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tipo de proceso** | |  |  |
| **Juez(a)** | **Ordinarios** | **Infracciones a la Ley Constitutiva de CCSS** | **Cantidad de expedientes pendientes de audiencia** | **Fecha a la que va la agenda** |
| Juez(a) 1 | 15 | 2 | 17 | 22/2/2017 |
| Juez(a) 2 | 14 | 2 | 16 |
| Juez(a) 3 | 14 | 2 | 16 |

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

De acuerdo a la revisión de los expedientes pendientes de audiencia a noviembre del 2016 con un total de 49 casos, tienen fecha en agenda para el mes de febrero del 2017, cuyo desglose por tipo de proceso están Ordinarios con el 88% del total de expedientes pendientes e Infracciones con un restante 12% de los casos.

**3.1 Estructura de la agenda**

En el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz se realizan dos audiencias durante el día, en la mañana a las 8:30 a.m. y tarde a la 1:30 p.m; en promedio 10 audiencias a la semana. Los jueces o juezas se alternan el uso de la sala reservada; sin embargo, realizan una audiencia previa de conciliación a las 7 a.m. en la oficina el día en la semana que las partes puedan reunirse; en promedio se efectúan 10 audiencias de conciliación a la semana y en este particular, no se utiliza la agenda CRONOS.

Es importante destacar la limitación de una sala para la realización de las audiencias. Actualmente, existen cinco salas distribuidas para: Flagrancia con una sala, para juzgados y tribunales en materia Penal dos salas, para juzgados en materia de Familia así como el Tribunal de Juicio y el Juzgado Agrario se tienen dos salas y deben compartir ambas con otras actividades de los diferentes despachos del edificio para capacitaciones y reuniones masivas.

# Análisis de tiempos

El Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz cuenta a octubre de 2016 con un circulante de 203 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 el fin de obtener la duración promedio de proceso en materia laboral. Para ello se muestreo un total de 100 expedientes, cuyos resultados obtenidos se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro 15: Duración promedio en el tiempo de proceso según materia

Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz

|  |  |
| --- | --- |
| **Materia** | **Duración promedio de proceso** |
| ***Laboral*** | **117 días** |

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

En el **Apéndice 2** se detallan los procesos analizados donde se puede ver su duración por etapas.

Los principales “*cuellos de botella”* por proceso se mencionan a continuación:

* Tiempo de notificación al demandado. La causa es la no localización del demandado y el consecuente atraso en notificarle la demanda.

# Análisis de Despachos Homólogos

A continuación se muestra la comparación del rendimiento del Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz 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 16: Análisis de Despachos Homólogos



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

De cuadro anterior, se destaca que el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz es el que menor cantidad de fenecidos presenta, en comparación a los Tribunales homólogos. Lo anterior, se da principalmente por la cantidad de casos ingresados al despacho, la cual es baja si se compara también con los otros Tribunales. Por lo anterior, el rendimiento del Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz es de un 84%, el cual está muy cerca al rendimiento del Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Limón que tiene un 85% de rendimiento, pero ambos despachos no trabajan con su capacidad operativa plena, si se observa el rendimiento de los otros tribunales.

# Principales Hallazgos

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

* El Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz presenta una cantidad baja de entrada por Jueza o Juez con 10 expedientes mensuales en comparación con los Tribunales de Trabajo homólogos, donde el Tribunal de Trabajo de Limón le sigue con la entrada más baja con un promedio mensual de 16 expedientes. En cuanto a las entradas por personal técnico el Tribunal en estudio presenta una cantidad de 13 expedientes muy similar a los Tribunales de Trabajo de Limón y Puntarenas; sin embargo, la cantidad mencionada de nuevas demandas es muy baja con respecto a otros Tribunales de Trabajo de Menor Cuantía como Alajuela y Heredia con 39 y 36 demandas respectivamente. Por lo anterior, se observa como el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz con la estructura de personal juzgador y técnico judicial tiene la capacidad operativa para crecer en cantidad de tramitaciones.
* En cuanto a casos terminados el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz experimentó un aumento al finalizar el tercer trimestre del 2016, con 10 casos más con respecto al promedio de fenecidos mensual del año 2015; es decir, pasó de 26.5 casos a 36.5 casos respectivamente; lo que se traduce en un rendimiento del despacho del 104% por la gestión o tramitación normal del despacho.
* En el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz se da un ingreso bajo en nuevas demandas diarias, que representa en promedio un caso ingresado por día, cuatro escritos y una manifestación diaria. Lo anterior significa que el despacho tiene la capacidad operativa suficiente en cuanto al recurso humano (personal técnico judicial y personal juzgador) para tramitar más procesos por día.
* En el despacho el personal juzgador al 30 de noviembre del 2016, tiene solo un expediente pendiente de fallar, con dos días correspondiente a un proceso ordinario; por ende, el personal juzgador tiene la capacidad para tramitar o fallar más casos considerando la información compartida por el despacho al momento de verificar la cantidad de expedientes pendientes de sentencia.
* El Tribunal en estudio es el segundo con el rendimiento más bajo de los Tribunales de Trabajo del país con un 84% seguido del Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Limón que tiene un 85%, donde este último despacho presentó más de 208 nuevos expedientes con respecto al Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz, por lo tanto este despacho tiene capacidad operativa para crecer.
* Del año 2014 a setiembre del 2016 se han dictado en promedio 15 sentencias mensuales lo que corresponde a cinco sentencias por jueza, cuyo tiempo promedio de dictado es de siete días. Por cantidad de sentencias en el periodo mencionado la Jueza Coordinadora es la que mayor número de fallos tiene con un total de 166 sentencia que representa el 36% del total de 455 fallos; sin embargo, no hay una gran diferencia con respecto con las demás juezas del despacho que tienen un 34% y un 29% del total de sentencias.
* La efectividad de audiencias del Tribunal en estudio de enero a octubre del 2016 es de un 71%, presentando meses con un porcentaje menor como setiembre y octubre del mismo año con un 60% y 50% respectivamente, causado principalmente por la cancelación de las audiencias programadas del despacho por otras que requieren audiencia con prioridad para personas detenidas.
* El personal juzgador realiza audiencias previas de conciliación en las oficinas de cada una de las Juezas. Se señalan 10 audiencias tempranas por semana aproximadamente y cabe destacar que estas audiencias no son señaladas en la agenda CRONOS sino en la agenda personal de cada una de las Juezas.
* El Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz es el tercero entre sus homólogos en cuanto a conciliaciones con un 28% de los casos, solo superado por el Tribunal de Heredia y Cartago con un 49% y 33% respectivamente.
* No existe registros de estadística confiables en el sistema en cuanto al circulante del despacho a noviembre del 2016, considerando que el personal técnico judicial y la Coordinadora Judicial no han actualizado una cantidad importante de los casos en el Escritorio Virtual, lo que da como resultado que 176 expedientes en los escritorios deban ser revisados individualmente; es decir, estos casos representan el 85% de los expedientes en materia Laboral que aparecen en fase de demanda en la condición mencionada.
* Falta de salas disponibles para la realización de audiencias del Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz. El edificio de los tribunales en Santa Cruz no cuenta con la cantidad de salas suficientes para llevar a cabo las audiencias diarias que los distintos juzgados y tribunales requieren realizar diariamente. Actualmente, existen cinco salas distribuidas para: Flagrancia con una sala, para juzgados y tribunales en materia Penal dos salas, para juzgados y tribunales en materia de Familia así como Tribunales de Apelación y el Juzgado Agrario se tienen dos salas y deben compartir ambas con otras actividades de los diferentes despachos del edificio para capacitaciones y reuniones masivas.

# Plan de Trabajo

| **Propuesta** | **Oportunidad de Mejora** | **Descripción de la Propuesta** | **Resultados Esperados** | **Observaciones** | **Responsable** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Disponer de una sala exclusiva para la realización de audiencias en los Tribunales de Santa Cruz** | Aumentar el número de audiencias realizadas para el beneficio de la persona usuaria. | Los jueces y juezas del Tribunal de Trabajo pueden realizar las audiencias en una sala reservada por semana exclusivamente para el despacho, siempre y cuando no exista espacio en las salas del edificio o que súbitamente la sala sea ocupada por un juicio para una persona presa.  Al contar con una sala por más tiempo se podrá realizar más audiencias al pasar de 10 juicios a 15 juicios por semana. | Lograr un incremento en la cantidad de las audiencias efectuadas y por ende en la cantidad total de sentencias mensuales en el Tribunal de Trabajo. |  | -Nedyn Barrantes Jiménez  (Jueza Coordinadora)  -Patricia Leiva  (Coordinadora Judicial) |
| **Inclusión de audiencias de conciliación en agenda CRONOS** | Control y seguimiento de todos los señalamientos del Tribunal. | Los jueces y juezas del Tribunal deben de incluir los señalamientos de las audiencias de conciliación en la agenda CRONOS para un mejor control y organización de la agenda del personal juzgador. | Tener el 100% de los señalamientos en la agenda CRONOS, para un mejor control y seguimiento. |  | -Nedyn Barrantes Jiménez  (Jueza Coordinadora)  -Patricia Leiva  (Coordinadora Judicial) |
| **Determinación de responsables referente a la Agenda Electrónica Cronos** | Actualización inmediata de información en los sistemas. | Los técnicos y técnicas judiciales registrarán los datos del señalamiento en la Agenda Cronos, así mismo al momento de la finalización de las audiencias, el Juez o Jueza registra de inmediato el resultado en la herramienta. | Mantener al día la actualización de los datos en las herramientas electrónicas, con el fin de suministrar información actualizada y fiel, además de evitar inconsistencias en la Agenda, al momento de generar las estadísticas. |  | -Sr. Oliver Ovando  -Sr. Juan Diego Arrieta  Sra. Patricia Leiva,  (Coordinadora Judicial) |
| **Actualización de las fases del circulante en el Escritorio Virtual** | Disponibilidad de información real del circulante en sus fases, para la obtención de datos estadísticos del despacho y la toma de decisiones. | Se debe realizar la revisión de los 176 expedientes en el Escritorio Virtual cuya fase está incorrecta, para así corregir la fase en la que se encuentra cada caso.  El Coordinador o la Coordinadora  Judicial Suplente debe distribuir los 176 expedientes entre los dos  técnicos judiciales para la revisión y corrección de las fases del circulante. Este trabajo puede tomar dos días utilizando el Escritorio Virtual. | Registros estadísticos actualizados y reales de las fases del circulante actual del despacho. | Se realiza la corrección de las fases de los 176 expedientes (representan el 85% del total del circulante en fase de demanda), tarea se finalizó el 13 de diciembre 2016. | -Nedyn Barrantes Jiménez  (Jueza Coordinadora)  - Sra. Patricia Leiva,  (Coordinadora Judicial)  - Olivier Ovando  (Coordinador Judicial  Suplente) |
| **Muestreo periódico del**  **circulante en el Escrito Virtual** | Realizar periódicamente un muestreo de los datos en el sistema del Escritorio Virtual de los expedientes del circulante, para la obtención de estadísticas reales del despacho, mediante un muestreo estadístico. | Para el primer trimestre del 2017 la Jueza Coordinadora del despacho coordinará la revisión de una revisión al mes de los expedientes en fase de demanda, con el fin de verificar que los expedientes estén registrados con la fase correcta. Se debe distribuir equitativamente los expedientes entre el personal técnico judicial para la actualización, posterior a determinar mediante muestreo estadístico la cantidad de expedientes en función del circulante del despacho. Este seguimiento podrá ampliarse al segundo trimestre del 2017 según la consideración de la Jueza o Juez Coordinador. | 100% del circulante con las fases correctas que permita estadísticas reales o confiables de cada uno de los expedientes en el Escritorio Virtual. |  | - Nedyn Barrantes Jiménez  (Jueza Coordinadora)  - Patricia Leiva,  (Coordinadora Judicial) |
| **Reestructuración de la agenda** | Aumentar la cantidad de audiencias diarias; que de forma diaria se agenda únicamente dos audiencias. | Pasar de realizar dos audiencias diarias a tres audiencias por día, donde se efectúen dos en la mañana a las 8:30 a.m. (que permita la presencia de la parte demandada o demandante que viva lejos) y a las 10:30 a.m. En la tarde se realizará la tercera audiencia a la 1:30 p.m. | Mayor cantidad de audiencias realizadas por mes al pasar de 40 a 60 (15 por semana) audiencias, que permita un incremento en la cantidad de sentencias mensuales, por ende una mejora en el rendimiento del Tribunal de Trabajo y en su efecto una disminución del circulante. |  | - Nedyn Barrantes Jiménez  (Jueza Coordinadora)  - Patricia Leiva,  (Coordinadora Judicial) |
| **Implementación de sistema de mensajería de texto móvil para recordatorios a personas usuarias que deban asistir a audiencias señaladas.** | Incrementar la cantidad de audiencias realizadas en el Despacho. | 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 cantidad de audiencias realizadas y por ende la efectividad de las audiencias señaladas. |  | - Proyección Institucional  - Patricia Leiva,  (Coordinadora Judicial) |
| **Rol de distribución de expedientes**  **(Ver Apéndice 5)** | El rol de distribución de expedientes carece de una herramienta que permita el buen registro de la distribución de las demandas nuevas para cada uno de los colaboradores del personal técnico. | Se dota de una herramienta para la distribución de los expedientes y se capacita en el despacho a la Coordinadora Judicial así como al Técnico Judicial que la sustituye, sobre el reparto equitativo en el proceso en materia laboral que busca principalmente 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. En lo que respecta a la Coordinadora Judicial será la responsable de realizar la distribución de expedientes y velar porque sea lo más equitativa posible. Cuando no se encuentre en oficina la responsabilidad recaerá en el técnico judicial asignado. | Buscar una mayor equidad y compensación en las cargas de trabajo del personal técnico judicial, de manera que se pueda cuantificar de mejor manera el desempeño individual el personal técnico judicial mediante la dotación de cargas de trabajo equitativas. |  | - Nedyn Barrantes Jiménez  (Jueza Coordinadora)  - Patricia Leiva,  (Coordinadora Judicial) |
| **Definición de cuota de trabajo mensual para técnicas y técnicos judiciales, así como a la Coordinadora (or) 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 15 asuntos diarios.  El Coordinador (a) realizará el 50% de la cuota asignada al personal técnico judicial; es decir, tramitará siete asuntos diarios. | Disminución de tiempos de tramitación de procesos. Menor cantidad de escritos pendientes de resolver. Plazo para el traslado de demandas mínimo. |  |  |
| **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 25 sentencias mensuales. 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. | Efectividad del tiempo laborado, aumento de cantidad de sentencias dictadas mensualmente y fluidez de los procesos. |  |  |
| **Uso de libros de pase a fallo de sentencias** | Registrar los pases a fallo de sentencias y de auto-sentencias en libros diferentes para una mejor diferenciación de la información en el despacho. | El coordinador judicial podrá registrar en el libro de pase a fallo de sentencias las conciliaciones y las sentencias de fondo; además, podrá registrar en el otro libro de pase a fallo de auto-sentencias donde se va a consignar todas las auto-sentencias como prescripción, desistimiento, deserción e incompetencia. | Mayor organización de la información de los registros de pases a fallo de las sentencias que permita la gestión de datos precisos; además de lograr mayor rapidez en la obtención de la información. |  | - Nedyn Barrantes Jiménez  (Jueza Coordinadora)  - Patricia Leiva,  (Coordinadora Judicial) |

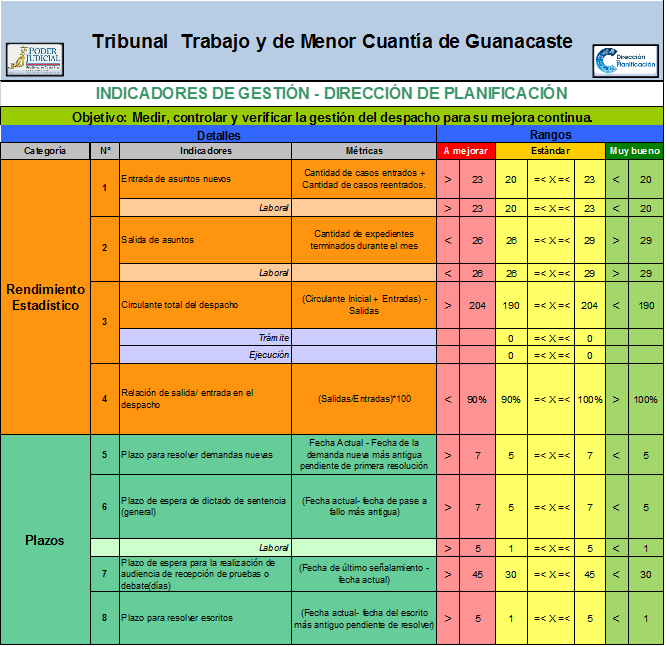
# Indicadores de Gestión

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 17: Indicadores de Gestión del Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz







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

Es importante mencionar que se llevó a cabo una reunión con la Coordinadora Judicial y un Técnico Judicial del despacho donde se revisó y analizó la estructura de los indicadores de gestión y la forma de llenar la matriz. Se procedió a solicitar al despacho que completara al menos un mes de indicadores (sin parámetros), con los datos del mes de noviembre del presente año, con la finalidad de resolver todas las inquietudes durante las 2 últimas semanas del estudio. También se explicó al despacho la pizarra de indicadores de gestión que se utiliza como una de las herramientas para el control y seguimiento del rendimiento del Tribunal de Trabajo y de Menor Cuantía de Guanacaste.

Es importante mencionar que la matriz propuesta en este informe difiere de la entregada originalmente en el despacho en estudio, ya que ha sido sometida a mejoras que ha identificado el equipo técnico del proyecto, realizando la inclusión de nuevos indicadores y la estandarización de algunos parámetros en la totalidad de los despachos abordados a raíz de la Reforma al Código de Trabajo.

Se incluye dos indicadores para cuantificar las audiencias pendientes de realización y los expedientes pendientes de fallo. Adicionalmente, se ajustaron los plazos de espera para resolver demandas y el plazo de espera de dictado de sentencia de 5 a 7 días, así como el plazo para la realización de audiencia de recepción de pruebas o debate de 30 a 35 días; por último, se ajusta el plazo para resolver escritos de 10 a 15 días. Los ajustes anteriores, son el resultado del análisis y seguimiento de los datos históricos del despacho en estudio por parte de la Dirección de Planificación y el plan de trabajo del Tribunal, con el fin de establecer parámetros estandarizados.

El Despacho en estudio deberá iniciar con la recolección total de los indicadores expuestos en este documento, a partir de los indicadores del mes de marzo que deben ser generados en el mes de abril.

## Seguimiento de Indicadores de Gestión

El Despacho inició con la implementación de los indicadores desde el mes de diciembre del 2016, a la fecha ha presentado los indicadores de cinco meses y de los datos se infieren los siguientes resultados del seguimiento:

* La salida de asuntos presenta un pequeño aumento a partir de febrero al darse 26 casos, sin embargo, es inferior a los 75 asuntos esperados, se tiene como justificación por parte del Despacho, la falta de salas de juicio para realizar las audiencias.
* En el plazo para resolver demandas nuevas se ha cumplido con el parámetro establecido, no superando los cuatro días para resolver demandas, como es el caso de noviembre, y para los demás meses el plazo ha sido igual o inferior a dos días.
* Para el plazo de espera de dictado de sentencias se mantienen plazos por debajo de los cinco días, no obstante, en enero se dio un plazo de 11 días que superó el parámetro estándar establecido cuyo máximo es de siete días; situación que debe reflejar una acción por parte de Despacho para evitar que se repita.
* El plazo para resolver escritos se encuentra entre el parámetro esperado entre 10 y 15 días; sin embargo, en la mayoría de los meses analizados el plazo está, por debajo del plazo mínimo de los 10 días. Lo anterior, resalta las prontas acciones que se realizan en el despacho.
* La cantidad de expedientes pendientes de fallo ha estado dentro del rango esperado, porque en los meses estudiados y en su mayoría no han presentado expedientes pendientes en este particular, a excepción del mes de enero que presentó solo un caso.
* En lo que respecta al porcentaje de rendimiento por persona técnica judicial, para este indicador los valores resultantes de la medición mensual son inferiores al 19%, lo anterior no se logra cumplir con el parámetro esperado, por la naturaleza de la demanda debido principalmente por la baja entrada de expedientes en el Tribunal mensualmente,
* La cantidad de sentencias dictadas por persona juzgadora presenta datos inferiores a las 25 sentencias esperadas por persona juzgadora para un total de 75 al mes, por ende provoca que no se visualice una reducción del circulante; sin embargo, se ha presentado un incremento en el número de sentencias si se compara el mes de noviembre con 18 sentencias en total, con las 22 sentencias registradas en el mes de febrero.

Es importante indicar que mensualmente el despacho ha presentado la información relacionada a los indicadores de gestión, acta de reunión del equipo de mejora y plan remedial según las fechas establecidas en el procedimiento,

La información mostrada anteriormente permite visualizar que las acciones realizadas por el despacho e incluidas en los planes remediales deben ser fortalecidas en búsqueda de mejores resultados.

# 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 las Sub contralorías de Servicios Regionales realicen un acercamiento con las comisiones de usuarios y las personas usuarias relacionadas con el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz, 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 Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz debe implementar y dar seguimiento al plan de trabajo y las recomendaciones establecidas en este informe, analizar y verificar el correcto desempeño del Tribunal, 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 Administración Regional del Segundo Circuito Judicial de Guanacaste, Sede Santa Cruz continúe con la prestación de una sala para audiencias al Tribunal Trabajo de Menor Cuantía de Guanacaste, Sede Santa Cruz , con el fin de aumentar la cantidad de sentencias y ayudar con la disminución del circulante

# Minutas y Presentaciones

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apéndice** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Minuta 1*** | Minuta de Presentación de Metodología de Trabajo y de Conformación de Equipo de Mejora de Procesos |  |
| ***Minuta 2*** | Minuta de Presentación Indicadores de Gestión |  |
| ***Minuta 3*** | Minuta de Revisión de Tareas del Sistema de Escritorio Virtual |  |
| ***Minuta 4*** | Minuta de Modelo de sostenibilidad |  |
| ***Minuta 5*** | 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*** | Indicadores de Gestión | |  |
| ***Apéndice 5*** | Plantilla para la distribución de expedientes | |  |