1096-PLA-MI(NPL)-2022

Ref. SICE: **605-2022**

16 de noviembre del 2022

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

En atención al oficio 4653-2022 de la Secretaría General de la Corte que transcribe el acuerdo de Consejo Superior, en la sesión 39-2022, celebrada el 10 de mayo de 2022, artículo XL, donde conoce y aprueba el oficio 361-PLA-MI-2022 relacionado con la actualización del cronograma de la Dirección de Planificación para atender las solicitudes de modificación de las matrices y demás oportunidades de mejora en las herramientas del Modelo de Sostenibilidad para la materia de Cobro Judicial.

Se remite el presente oficio, en el cual constan las acciones realizadas por esta Dirección para concluir el ajuste de las matrices de indicadores de gestión de trece juzgados cobratorios a nivel nacional.

El preliminar de este informe fue puesto en consulta mediante oficio 948-PLA-MI(NPL)-2022 del 11 de octubre de 2022, a la Comisión de la Jurisdicción Civil y al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional.

Como respuesta se recibieron:

* Correo electrónico del 17 de octubre de 2022 del Gestor de la Comisión de la Jurisdicción Civil, Luis Diego Romero Trejos, con el documento que contiene las observaciones al informe 948- PLA-MI(NPL)-2022 (Anexo 1).
* Correo electrónico del 18 de octubre de 2022 con oficio 350-CACMFJ-JEF-2022 del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional (Anexo 2).
* Oficio 330-CJC-2022 con fecha 02 de noviembre de 2022 de la Comisión de la Jurisdicción Civil (Anexo 3).

Todas las observacionesse consideraron en lo pertinente, en el informe que se presenta.

Atentamente,

Licda. Nacira Valverde Bermúdez

Directora a.i. de Planificación

Copias:

* Comisión de la Jurisdicción Civil
* Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional
* Subproceso de Evaluación
* Subproceso de Estadística
* Archivo

rqp

Ref. **605-2022**, 377-2022, 227-2019, 436-2019, 501-2019, 1108-2019, 115-2020, 908-2021, 2511-2021, 2517-2021, 972-2022 y 847-2022.

16 de noviembre del 2022

Licenciada

Nacira Valverde Bermúdez

Directora a.i. de Planificación

La Secretaría General de la Corte comunica mediante oficio 4653-2022 el acuerdo del Consejo Superior en la sesión 39-2022 celebrada el 10 de mayo de 2022, artículo XL donde dispuso:

***Se acordó: 1)*** *Tener por rendido el informe Nº 361-PLA-MI-2022 de la Dirección de Planificación, relacionado con la actualización del cronograma de la Dirección de Planificación para atender las solicitudes de modificación de las matrices y demás oportunidades de mejora en las herramientas del Modelo de Sostenibilidad para la materia de Cobro Judicial.* ***2)*** *Tomar nota del avance en los estudios citados en el oficio N° 10-PLA-MI-2022 de la Dirección de Planificación, aprobado por el Consejo Superior en sesión celebrada 09-2022 el 01 de febrero de 2022, artículo XXXIX, así como de la actualización del cronograma para la atención de los estudios “****Factibilidad de incrementar la cuantía en materia civil****” y “****Modificación y estandarización matrices en materia de Cobro a nivel nacional****”,**antes de finalizar el primer semestre 2022.”.*

Al respecto, me permito hacer de su conocimiento, el informe realizado por el Lic. Michael Andrés Garita Jiménez, Lic. Jorge Barquero Umaña y la Licda. Priscila Masis Alpizar, Profesionales 2 de esta unidad, en donde se atendieron las referencias indicadas en el oficio 361-PLA-MI-2022 del 28 de abril de 2022 y las solicitudes adicionales del CACMFJ en sesiones de trabajo del 17 de enero y 27 de junio de 2022.

Este informe además incorpora la respuesta a los oficios de la Secretaría General de la Corte que se citan en el siguiente recuadro:

| ***Referencia Interna Dir. Planificación*** | ***Oficio Secretaría General Corte*** | ***Tema*** |
| --- | --- | --- |
| 377-2022 | 1605-2022  16/02/22 | Tener rendido informe 10-PLA-MI-2022; atención de recomendaciones del Centro de Apoyo dentro del cronograma de trabajo; reiteración a los Juzgados de Cobro sobre el uso de las bitácoras; seguimiento de la Dirección de Planificación para la materia cobratoria. |
| 605-2022 | 4653-2022  12/05/22 | Aprobación informe 361-PLA-MI-2022 para atender las solicitudes de modificación de las matrices y demás oportunidades de mejora en las herramientas del Modelo de Sostenibilidad y cronograma atención en el primer semestre 2022 del estudio de cuantía Civil. |

1. **Antecedentes**
   1. En oficio 1605-2022 de la Secretaría General de la Corte se comparte el acuerdo del Consejo Superior en sesión 09-2022, celebrada el 01 de febrero de 2022, artículo XXXIX, que indica lo siguiente:

***1)*** *Tener por rendido el informe Nº 10-PLA-MI-2022 de la Dirección de Planificación, relacionado con el de seguimiento de la materia de Cobro Judicial, durante el periodo de enero a junio del 2021.* ***2)*** *Tomar nota de la recomendación 1.1., en la que se informa que, en atención al acuerdo del Consejo Superior en sesión 103-2021 celebrada el 01 de diciembre del 2021, artículo XXXIX, el análisis de las propuestas de mejora del Centro de Apoyo y las modificaciones que resulten pertinentes se incluirán en el cronograma de trabajo, para lo que se contará con un recurso para el primer trimestre 2022.* ***3)*** *Reiterar a los Juzgados de Cobro a nivel nacional las siguientes indicaciones:* ***a)*** *No cuentan con autorización para modificar las bitácoras y que únicamente pueden registrar en este momento (para efectos de tiempo no efectivo) lo siguiente: vacaciones, incapacidades permisos, ascensos, depuraciones, horas de reunión, citas médicas, capacitaciones, cantidad de horas sin sistema y en el caso de personas juzgadoras, además, cantidad de horas en audiencias orales y dictado de sentencias.* ***b)*** *Este conteo lo registraran hasta que de parte de la Dirección de Planificación y conforme al cronograma de trabajo aprobado por el Consejo Superior en sesión 85-2021 del 30 de setiembre de 2021, artículo XXXVIII, realice el estudio* ***para establecer una cuota de trabajo estandarizada*** *para el personal de Cobro (sin necesidad de utilizar bitácora) a nivel nacional, entendiéndose que la herramienta constituye un insumo para el análisis de la nueva cuota de trabajo en la materia.* ***c)*** *Una vez los indicadores en materia de Cobro sean automatizados, los rebajos que se aplicaran en el sistema serán los mismos que se registren en el módulo de proposición electrónica de nombramientos “PIN”.* ***4)*** *Hacer este acuerdo de conocimiento de la Comisión de la Jurisdicción Civil, de los Juzgados de Cobro y las Administraciones Regionales del país, del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, la Inspección Judicial, la Oficina de Control Interno y la Auditoría Judicial, para lo que a cada una corresponda.* ***5)*** *La Dirección de Planificación realizará el seguimiento correspondiente e informará oportunamente a este Consejo lo pertinente”.*

* 1. En oficio 330-CJC-2022 de la Comisión de la Jurisdicción Civil, se comparte el acuerdo tomado en sesión 13-2022, celebrada el 24 de octubre de 2022, artículo XV que indica lo siguiente:

“*Tener por recibido el Oficio 948-PLA-MI (NPL)-20 por parte de la Dirección de Planificación el 11 de octubre de 2022, el cual fue emitido en atención al oficio 4653-2022 de la Secretaría General de la Corte que transcribe el acuerdo de Consejo Superior, en la sesión 39-2022, celebrada el 10 de mayo de 2022, artículo XL, donde conoce y aprueba el oficio de esa Dirección número 361-PLA-MI-2022 relacionado con la actualización del cronograma de la Dirección de Planificación para atender las solicitudes de modificación de las matrices y demás oportunidades de mejora en las herramientas del Modelo de Sostenibilidad para la materia de Cobro Judicial, en el que se describen las acciones realizadas para concluir el ajuste de las matrices de indicadores de gestión de trece juzgados cobratorios a nivel nacional. 2. Se tienen por remitidas las observaciones del Equipo Gestor Civil al Oficio 948-PLA-MI (NPL)-20, las cuales se disponen a trasladar a la Dirección de Planificación. 3. Se declara este acuerdo firme. Comuníquese a la Dirección de Planificación y al Equipo Gestor Civil”*

Al respecto debe indicarse que las observaciones del Equipo Gestor Civil fueron consideradas dentro de la tabla en el punto 1.1.

1. **Resumen de las Modificaciones realizadas en las Matrices de Indicadores**

El equipo de trabajo identificó la totalidad de modificaciones que requerían las matrices de indicadores actuales, en cumplimiento de lo aprobado por el Consejo Superior en la sesión 39-2022 celebrada el 10 de mayo de 2022, artículo XL, donde se aprobó el oficio 361-PLA-MI-2022 relacionado con la actualización del cronograma de la Dirección de Planificación para atender las solicitudes de modificación de las matrices y demás oportunidades de mejora en las herramientas del Modelo de Sostenibilidad para la materia de Cobro Judicial.

Adicionalmente, se incluyeron otros temas que esta Dirección identificó como pertinentes, a raíz de los estudios realizados y solicitudes de otros entes. De esta forma, a continúan se muestra el detalle de los cambios identificados y realizados:

## **Cambios y modificaciones en indicadores ya existentes:**

1. En la **“Cuota de Trabajo”**: Se realiza el ajuste para que se lea: “*La reducción de días se realiza por medio de la Bitácora según la Circular 187-2022*”, debido a que la circular 239-2020 fue actualizada.
2. Indicador 1 **“Entrada Total”:** Anteriormente se mostraba el dato total de la cantidad de asuntos entrados por mes, sin hacer distinción de los motivos de entrada de casos a los juzgados; el ajuste radica en que, de ahora en adelante, se reflejaran la entrada de asuntos por casos entrados (nuevos), reentrados, reactivados y testimonios de piezas[[1]](#footnote-2).
3. Indicador 2 **“Salida Total”**: En igualdad de condiciones con el punto anterior, de ahora en adelante se contabiliza por terminados e inactivos.
4. Indicador 3 **“Circulante”**: También, en línea con los puntos anteriores, en adelante se reflejará por expedientes en “trámite en etapa de conocimiento” y “trámite en etapa de ejecución”. Se excluye del circulante todo expediente que no se encuentre en trámite por cualquier razón.
5. Indicador 5 **“Plazo espera de dictado de sentencia (antigüedad de pendiente de sentencia (días))”**. Para este parámetro se utilizan los plazos legales ya establecidos, se segrega indicador para identificar asuntos en segunda instancia.
6. Indicador 10.1 **“Plazo para resolver escritos de expedientes que se encuentran fuera del despacho”,** este indicador se ajustó con la meta de separar y evidenciar el tiempo de espera para la resolución de escritos que se encuentran fuera del despacho y por ende su atención es más compleja al depender de factores externos al juzgado que puedan impedir una inmediata atención.

El desglose por escritos de expedientes que se encuentra fuera del despacho tiene el siguiente detalle de métricas: *“Fecha actual - fecha del escrito más antiguo pendiente de resolver de expedientes que se encuentran FUERA del Despacho*”. El parámetro para los escritos fuera del despacho se establece de 60 y 90 días, lo cual es equivalente de dos a tres meses, período en el cual, de requerir un expediente del archivo judicial, se tiene la cantidad de tiempo suficiente para volver.

1. Indicador 10.2 **“Plazo para resolver escritos de expedientes que se encuentran en el despacho”**: Se ajusta el indicador a fin de evidenciar el tiempo de duración del juzgado en la atención de escritos que sí se encuentran en el despacho.

El desglose por escritos de expedientes que se encuentran en el despacho tiene el siguiente detalle de métricas: “*Fecha actual - fecha del escrito más antiguo pendiente de resolver de expedientes que se encuentran en el Despacho”*, en el caso de los escritos que se encuentran en el despacho, se mantiene el rango de 30 a 150 días.

1. Al indicador 8 **“Plazo espera para realización de audiencias”,** se homologa el nombre del indicador con otras materias, en lugar de audiencia se indica “*Plazo espera para realización de señalamientos*”.
2. Al indicador 9 **“Plazo para resolver demandas nuevas”**, se ajustó parámetro entre 14 y 28 días, para homologar plazo con otras materias. El plazo actual de la materia de Cobro, durante los primeros 5 meses 2022 reportó una media nacional de 10 días.
3. Al indicador 11 **“Antigüedad de firma de expedientes”**, se homologa nombre del indicador con otras materias, por lo que se ajusta a **“Plazo de espera de resolución más antigua pendiente de firma”**, también se corrige parámetro de 1 a 14 a 3 y 7 días considerando fines de semana, justificado en criterio en otras materias ya rediseñadas.
4. Indicador 19 **“Cantidad de expedientes pasados a firmar por Técnica o Técnico a las personas juzgadoras (Proveído)”,** se corrige nombre a **“Cantidad de Expedientes pasados a firmar por Técnico o Técnica”**; se establece parámetro: cuota 27 (o la que corresponda en despachos sin personal especializado en trámite) por 21 días hábiles, límite superior -5%. Además, se agregan formatos condicionales. Se establece el parámetro esperado por mes y por puesto.
5. Indicador 21 “**Cantidad de sentencias dictadas por Jueza o Juez”**: se modifica el nombre de la siguiente forma: “Cantidad de sentencias y resoluciones con voto dictadas por persona juzgadora”. Se hace la división por persona juzgadora entre “Sentencias” y “Resoluciones elaboradas que llevan número de voto”.
6. Indicador 23 **“Cantidad de expedientes pendientes de firma por persona juzgadora”,** se define el parámetro**,** con la totalidad de expedientes que se espera estén pendientes de firmar por la totalidad de personas juzgadoras del Despacho.

**Para el cálculo del límite superior:** Se debe tomar la cuota de las personas técnicas judiciales, se multiplica por la cantidad de personas y por el plazo pendiente de firma y se divide por la cantidad de jueces, ej. =27(cuota)\*12(cantidad T.J.) \*7(plazo firma) /6

**Para el cálculo del límite inferior:** Se debe toma la cuota de las personas técnicas judiciales, se multiplica por la cantidad de personas y por el plazo pendiente de firma y se divide por la cantidad de jueces, ej. = (27\*12\*3) /6

1. Indicador 24 **“Cantidad de expedientes firmados por persona juzgadora”,** sedefine el parámetro con la totalidad de expedientes que se espera pasen las personas técnicas judiciales a las personas juzgadoras, por lo que se debe homologar con el indicador #25 Cantidad de expedientes pasados a firmar y se incluye el condicionante a las celdas.

## **Indicadores nuevos:**

1. Se incorporó un nuevo indicador numerado como 12 “**Plazo para aprobación de remates”** el cual se calculará de la siguiente forma: *Fecha actual – Fecha más antigua de asignación de asunto con remate pendiente de aprobación*. En relación con los parámetros para el indicador, se realizó la consulta a las personas gestoras en materia civil y cobro (apéndice 4), a lo cual emitieron su criterio desde el aspecto legal *“… el legislador no quiso entrar en el tema de plazo de aprobación de remate, ante lo cual podríamos deducir, que es porque existen múltiples factores que pueden incidir en la aprobación del remate”*, indicando que no existe plazo legal definido y donde la diversidad de factores que pueden influir en cada despacho también imposibilita brindar un plazo que estandarice dicha labor en toda la materia de cobro, sugiriendo que la Dirección de Planificación realice un estudio técnico para poder determinar dicho valor.

Ante este escenario, se procederá a dejar en blanco los parámetros del indicador 12 “**Plazo para aprobación de remates**” y en un periodo de 6 meses posterior a la implementación de las nuevas matrices, se hará una revisión de datos histórica para determinar el valor de dicho parámetro a través de las herramientas cuantitativas y cualitativas correspondientes.

1. Respecto al indicador 13 **“Cantidad de demandas nuevas pendientes de tramitar”**: Este indicador es nuevo y su información se obtiene del escritorio virtual. Se debe indicar la cantidad de casos nuevos pendientes de tramitar, y conforme a las solicitudes de modificación recibidas, se desglosa también por persona Técnica Judicial. Por lo anterior, se define parámetro con base en la entrada promedio diaria, y considerando el plazo para resolver demandas dentro del despacho.
2. En aquellos Juzgados donde exista una figura de persona técnica judicial de cajas o persona juzgadora de cajas, se incluirán los siguientes indicadores: **“Cantidad de expedientes con resolución de giro pasados a firmar por Técnica o Técnico Judicial de Cajas a las personas juzgadoras”, “Porcentaje de efectividad por Técnica o Técnico Judicial Cajas”, “Cantidad de expedientes firmados por la persona juzgadora de Cajas”, “Porcentaje de efectividad firmado resoluciones de giro de la persona Juzgadora de Cajas”.** La misma situación será analizada en aquellos casos donde exista una persona juzgadora de fondo y que sea requerido algún indicador específico que no haya sido incluido anteriormente, siempre que esté relacionado con la medición de la producción.
3. Se incluye el indicador 15 **“Cantidad de escritos pendientes de resolver”**: Se obtiene de la Bandeja de escritos del Escritorio Virtual. Conforme a las solicitudes de modificación recibidas, se desglosa también por persona Técnica Judicial y se define el parámetro correspondiente.
4. Se incluye nuevo indicador 17 “**Cantidad de audiencias pendientes de realización”**, indicador que se analiza como otras materias. Para definir el parámetro se considera la cuota de audiencias mensuales y se multiplica por el indicador #8 Plazo de espera para realización de señalamientos.
5. Se incluye nuevo indicador 18 “**Cantidad de expedientes pendientes de fallo**”, se modifica el parámetro en concordancia al indicador #5 Plazo espera dictado sentencia, por lo cual se define como la cantidad de sentencias pendiente máximo que se pueden dictar en un mes. Se incorpora como parte de la estandarización que se desea realizar con otras materias como la Civil.
6. Se incorpora indicador 25 **“Cantidad de expedientes pasados a firmar para cada persona juzgadora”,** sedefine el parámetro con la totalidad de expedientes que se espera pasen las personas técnicas judiciales a las personas juzgadoras, por lo que se debe homologar con el indicador #24 Cantidad de expedientes pasados a firmar y se incluye el condicionante a las celdas.
7. Se incluye indicador 27 **“Firma de oficios (mensual)”**, este será agregado en aquellas matrices donde la persona coordinadora judicial firma oficios. La métrica es la cantidad de firma de oficios mensuales por parte de las personas Coordinadoras Judiciales. Este indicador no tendrá parámetros ya que será meramente informativo sobre la cantidad de oficios que está firmando el personal Coordinador Judicial.
8. Se agrega indicador 33 **“Porcentaje de efectividad autorizaciones de giro por persona Juzgadora de Cajas”**, la métrica será Cantidad de autorizaciones giro realizados dividido entre Cantidad de autorizaciones de giro según cuota de trabajo.
9. Se incluye indicador 35 “**Porcentaje de efectividad por persona técnica judicial anotadora”**, sedefine el parámetro con la totalidad de anotaciones que se esperan en el mes según cuota donde se tenga figura especializada.
10. Se agrega indicador 36 “**Cantidad de remates pendientes de aprobar”.**
11. Se incluye indicador 38 “**Cantidad de remates realizados en el mes”.**
12. Se incluye indicador 39 **“Porcentaje de efectividad de realización de remates”.**

## **Otros ajustes efectuados:**

Adicionalmente, se incorporan las líneas para obtener la información de las personas técnicas judiciales supernumerarios de apoyo, en las que se indica la meta de este personal en el mes, la cantidad realizada y el porcentaje de cumplimiento con base en la meta (cuota) establecida por el CACMFJ o la Administración Regional según el plan de trabajo:

1. Se incluye el indicador 42 “**Cantidad de expedientes pasados a firmar por Técnica o Técnico de apoyo a las personas juzgadoras”** como parte de los indicadores de seguimiento para el personal de apoyo.
2. Se incluye el indicador 43 “**Porcentaje de rendimiento por Técnico o Técnica de apoyo”** como parte de los indicadores de seguimiento para el personal de apoyo.
3. Se incluye el indicador 44 “**Cantidad de expedientes firmados por las personas juzgadoras de apoyo”** como parte de los indicadores de seguimiento para el personal de apoyo.
4. Se incluye el indicador 45 “**Porcentaje de rendimiento en el firmado por persona juzgadora de Apoyo”** como parte de los indicadores de seguimiento para el personal de apoyo.
5. Se incluye el indicador 46 **“Porcentaje de efectividad de realización de audiencias por persona juzgadora de apoyo”**: Se hace la división para que se desglosen por persona juzgadora de apoyo. Se incluye como parte de los indicadores de seguimiento para el personal de apoyo.
6. Se incluye el indicador 47 “**Cantidad de sentencias dictadas por Jueza o Juez de apoyo”** como parte de los indicadores de seguimiento para el personal de apoyo.
7. Se incluye el indicador 48 “**Porcentaje de rendimiento por Juez o Jueza de apoyo en el dictado de sentencias”** como parte de los indicadores de seguimiento para el personal de apoyo.
8. Respecto al indicador 49 **“Cantidad de expedientes pendientes de fallo del personal juzgador de apoyo”**, se incluye como parte de los indicadores de seguimiento para el personal de apoyo
9. Se incluye indicador 50 **“Expedientes pendientes de aprobar liquidación personal de apoyo”** como parte de los indicadores de seguimiento para el personal de apoyo.

## **Detalle de las solicitudes recibidas y criterio de la Dirección de Planificación:**

Como se indicó previamente, las modificaciones realizadas responden a la atención de las solicitudes recibidas y detalladas en el oficio 361-PLA-MI-2022 y oficio 4653-2022 (ver anexo 4) de la Secretaría de la Corte. Asimismo, en el siguiente cuadro se incluye el detalle de estas solicitudes y el criterio de la Dirección de Planificación en cuanto a la atención de cada una:

|  |  |
| --- | --- |
| Origen de la solicitud | Criterio de la Dirección de Planificación |
| Oficio 081-CACMFJ-JEF-2019 del 14 de febrero del 2019 del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional (CACMFJ) -***referencia interna 227-19*** | Punto 1): se incluye producción y rendimiento del personal de apoyo mediante indicadores: 42 al 50.  Punto 2): queda atendida pues el punto 1 sí fue realizado.  Punto 3): se definió una cuota de producción de fallo de 4 asuntos mensuales para el personal Juzgador, y dicha cuota será replicada en los demás Juzgados Cobratorios  Punto 4): según el punto 3) se solicita un indicador para medir el rendimiento de las personas juzgadoras en el fallo de expediente, dicho tema se atiende con el indicador 18.  Punto 5): se solicita incluir los siguientes indicadores:   * “*Cantidad de ingreso de asuntos para fallo*”: Desde la emisión del oficio 361-PLA-MI-2022, se indicó que la inclusión de este indicador no corresponde, ya existe una herramienta de donde obtener el dato.   En la sesión de trabajo con profesionales del Centro de Apoyo del 27 de junio de 2022, se reiteró la solicitud de incluir el indicador, y se explicó que la decisión de no incluirlo se justifica en que ya puede obtenerse del libro de pase a fallo que tiene cada oficina, por lo cual en caso de requerirse la información ya existe, incluso con el mes o fecha específica en que se pasó a fallo.  Además, se considera que su inclusión representaría adicionar trabajo a la persona coordinadora judicial sin necesidad, porque ya existe el control para obtener la información.  Incluso el módulo de pase a fallo del Escritorio Virtual cuenta con un reporte en SIGMA, en donde se puede obtener el dato mensual si se requiere. Se recomendará que el Centro solicite a DTIC capacitación en el uso de este reporte.   * “*Cantidad de demandas nuevas pendientes de cursar*”: se incluyó indicador 13 * “*Cantidad de escritos pendientes de tramitar”:* se incluyó indicador 15 * *“Cantidad de expedientes pendientes de fallar*”: se incluyó indicador 18   Punto 6 y 7): se van a estandarizar los rangos de medición y cálculos con el trabajo de actualización de matrices de cobro. |
| Oficio 344-CACMFJ-JEF-2019 del 17 de agosto 2019 del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional (CACMFJ)-***referencia interna 436-2019*** | **Esta gestión es una reiteración de lo solicitado mediante oficio 227-2019:** Mediante oficio 081-CACMFJ-JEF-2019 del 14 de febrero del 2019, aprobado por el Consejo Superior en sesión 17-19 celebrada el 26 de febrero del 2019, artículo XLIX, (***referencia interna 436-2019***).  Punto 1) sobre modificar rangos en las secciones del Juzgado de Cobro del Segundo Circuito Judicial de San José. Al respecto, las oficinas correspondientes al Circuito Judicial de San José se atendieron con los informes 388-PLA-MI-2022 (I CJ SJ) y 403-PLA-MI-2022 (II CJSJ) en consulta. Sin embargo, tanto las matrices de San José como del resto del país serán estándar, salvo diferencias específicas de San José por estructura. |
| Acuerdo del Consejo Superior en sesión 20-19 del marzo del 2019, artículo LXXI (**oficio de la Secretaría General de la Corte 3017-2019**), donde acoge las recomendaciones del oficio 55-CACMFJ-JEF-2019 del 7 de febrero del 2019, del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional- ***referencia interna 501-19*** | Punto 1): se va a estandarizar la matriz del Juzgado de Cobros de San Carlos.  Punto 2): los Juzgados de Cobro llevarán la cuota de trabajo estandarizada. |
| Oficio 310-CACMFJ-JEF-2019 del 31 de julio del 2019, del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional- ***referencia interna 1108-19*** | Punto 1): se va a estandarizar la matriz del Juzgado de Cobros de San Carlos.  Punto 2): se está atendiendo en el presente informe lo solicitado en el oficio 081-CACMFJ-JEF-2019 del 14 de febrero del 2019 del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional (CACMFJ).  Punto 3): La solicitud de indicadores adicionales es una reiteración de la solicitud del oficio 081-CACMFJ-JEF-2019, se atendió al inicio de este cuadro. |
| El Consejo Superior en sesión 110-19 del 19 de diciembre de 2019, artículo XXXV, acordó tomar nota del oficio 509-CACMFJ-JEF-2019 del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional- ***referencia interna 115-20.*** | Punto 1): Se incluyó la variable cantidad de procesos reactivados.  Punto 2): El tiempo promedio de dictado de sentencia será estandarizado.  Punto 3) Se valorarán los parámetros para indicadores de demandas nuevas y escritos.  Punto 4 y 5): se atendieron con los informes 388-PLA-MI-2022 (I CJ SJ) y 403-PLA-MI-2022 (II CJSJ) en consulta. |
| Acuerdo del Consejo Superior en sesión 104-2021, celebrada el 2 de diciembre de 2021, artículo XXXIII-***referencia interna 2511-21*** | Sobre la solicitud del Subproceso de Evaluación de esta Dirección, para incluir las variables de “*cantidad pendientes de aprobaciones de liquidaciones, prevenciones de cumplimiento, escritos y demandas nuevas por cada plaza de persona técnica judicial (trámite)”*   * *Cantidad pendientes de aprobaciones de liquidaciones* *por cada plaza de persona técnica judicial (trámite)*: Se incluyó el indicador 40. * *Cantidad pendientes de prevenciones de cumplimiento por cada plaza de persona técnica judicial (trámite):* este dato se obtendría solamente de las tareas de cada puesto, sin embargo, la recomendación del Subproceso de Estadística es que eso debe valorarse con mayor detalle, ya que actualmente solamente un indicador automatizado se obtiene de esa manera[[2]](#footnote-3) y está siendo monitoreado, debido a que los registros de los movimientos de las ubicaciones con parte de un histórico que maneja el Escritorio Virtual, por lo que en un mismo día, misma semana, puede moverse varias veces el expediente e incluso volver a ubicarse en la misma tarea, lo que no permite que el dato que hale el indicador automatizado sea confiable en este momento, pero se incluye la recomendación de incluirlo entre los requerimientos del proyecto. Por el momento no se incluye en la matriz, sino hasta contar con aval de que se pueda obtener automatizado. * *Cantidad pendientes de escritos por cada plaza de persona técnica judicial (trámite):* Este dato ya se solicita actualmente de forme general y se obtiene del buzón de escritos. Ya existe el indicador 15 cantidad de escritos pendientes de resolver, solamente se desglosa por Técnico Judicial.   Cabe mencionar que según informa el Subproceso de Estadística, con respecto a Escritos actualmente tiene los siguientes indicadores ya automatizados.   |  |  | | --- | --- | | Código | Nombre de indicador | | P-8 | Plazo de espera del escrito pendiente más antiguo (días) | | P-9 | Duración promedio para resolver escritos (días) | | O-94 | Porcentaje de resolución de escritos | | O-57 | Cantidad de escritos entrados en el mes | | O-10 | Cantidad total de escritos resueltos por las personas técnicas judiciales | | O-9 | Cantidad de escritos pendientes de resolver | | O-85 | Cantidad de escritos reservados |   Se puede obtener la *“Cantidad total de escritos resueltos por las personas técnicas judiciales*”, sin embargo, están en proceso de mejora, ya que sale el dato por el nombre de la persona técnica y no por el puesto o ubicación de cada uno. Por ahora el dato solo podría obtenerlo el Coordinador Judicial del buzón de escritos.   * *Cantidad pendientes de demandas nuevas por cada plaza de persona técnica judicial (trámite):* Este dato ya se solicita actualmente de forma general y se obtiene del buzón de cada técnico judicial. Ya existe el indicador 13 cantidad de demandas nuevas pendientes de tramitar, solamente se desglosa por Técnico Judicial. |
| Solicitud del CACMFJ en sesión de trabajo del 17 de enero de 2022 | Sobre las solicitudes: se creó un indicador de rendimiento en el dictado de las sentencias. Se mantiene el nombre de cantidad de sentencias dictadas con la finalidad de uniformar el mismo y se hará la diferenciación cuando existan personas juzgadoras dedicadas únicamente al fondo con el nombre correspondiente. |
| Solicitud del CACMFJ en sesión de trabajo del 27 de junio de 2022.  Solicitud de eliminar indicador 18 “Porcentaje *de efectividad de realización audiencias por persona juzgadora de apoyo*”, ya que en la práctica el apoyo que da el Centro es el fallo. | Sobre los indicadores relacionados con el personal Juzgador de apoyo, los mismos fueron incluidos en todas las matrices para cuando deben ser utilizados. La sola inclusión en las matrices no representa una carga de trabajo adicional para la persona Coordinadora Judicial, la cual solamente debe utilizar esos espacios en caso de contar con algún tipo de apoyo, para diferenciar la producción del personal titular del de apoyo. |
| Solicitud de ajustes varios por parte del CACMFJ mediante oficio 149-CACMFJ-JEF-2022-***referencia interna 847-2022*** | La solicitud de visualizar lo resuelto por apoyo, en fallo, firma proveído y porcentaje de rendimiento en esas 3 variables se incorporó como parte de la nueva versión de la matriz de Cobro propuesta en este informe. |

Adicionalmente a las solicitudes expuestas en la tabla, debe indicarse que con los cambios realizados en la matriz de Cobro se atienden también referencias asociadas al proyecto 01110-PLA-P22 *“Descongestionamiento de solicitudes de estudio materia Civil”* como parte de las prioridades aprobadas por el Consejo Superior en sesión 85-2021 celebrada el 20 de setiembre de 2021, artículo XXXVIII. Oficio 8946-2021 de la Secretaría de la Corte

## **Ajustes por planes de trabajo temporales:**

En atención al acuerdo del Consejo Superior en sesión 06-2021 del Consejo Superior, celebrada el 21 de enero del 2021, artículo XL y como parte de labores del Modelo de Sostenibilidad en los Circuitos Judiciales donde hay personal destacado de la Dirección de Planificación, se han propuesto planes de trabajo temporales para maximizar el uso de recursos en el mismo circuito judicial, en donde personal de los Juzgados Civiles o Tribunales de Primera Instancia Civil colaboran con la tramitación de asuntos en materia de Cobro, al igual que personal juzgador supernumerario para soportar la carga laboral generada por el personal técnico judicial.

Puede observarse el detalle de planes de trabajo temporales cobro-civil en diversas zonas del país en la siguiente tabla:

| **Tipo de plan** | **Circuito-oficinas** | **Último plan o prorroga aprobada** | **Plazo de vigencia** | **Informe/Oficio Planificación** | **Estado actual** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Plan de trabajo cobro civil | Juzgado Civil de Cartago y Juzgado de Cobro Cartago | Aprobado por el Consejo Superior en sesión 31-2021 celebrada el 20 de abril de 2021, artículo XLI | Junio 2021 | 416-PLA-MI-2021 | Finalizado en junio 2021 |
| Prórroga en Primer Circuito Judicial de Alajuela | Juzgado Civil y Juzgado de Cobro Alajuela | Acuerdo de Consejo Superior 59-2022, artículo XLVIII | Prorrogar hasta finalizar el segundo semestre de 2022 | Oficio 521-PLA-EV-2022 | Vigente. En ejecución |
| Prórroga en el Segundo Circuito Judicial de Alajuela | II CJ Alajuela, Juzgado Civil y Juzgado de Cobro San Carlos | Acuerdo de Consejo Superior sesión 72-2022 artículo XXXVIII | Prórroga hasta finalizar el segundo semestre de 2022 | Informe 616-PLA-EV-2022 | Vigente. En ejecución |
| Inicio plan en el Primer Circuito Judicial de Guanacaste | Tribunal Colegiado de Primera Instancia Civil y Juzgado de Cobro del I CJ Guanacaste, Liberia | Acuerdo de Consejo Superior 44-2022, artículo XLVIII | Por un plazo de 8 meses a partir del acuerdo. del 24 de mayo del 2022 | Oficio 375-PLA-EV-2022 | Vigente. En ejecución |
| Inicio del plan en el Circuito Judicial de Puntarenas | Juzgado Civil y Juzgado de Cobro Puntarenas | Acuerdo de Consejo Superior sesión 61-2022, artículo XLI | Durante los restantes meses del año 2022 | oficio 382-PLA-EV-2022 | Vigente. En ejecución |
| Prórroga del plan de trabajo en Primer Circuito Judicial de la Zona Atlántica | Juzgado Civil y Juzgado de Cobro Limón | Inicio del plan de cobro-civil acuerdos sesión 95-2021 del 04-11-2021 artículo XXXIII y prorrogado en sesión 43-2022 del 19-05-2022, art XXXIX  Prórroga pendiente de acuerdo CS |  | 720-PLA-EV-2021  393-PLA-EV-2022  801-PLA-EV-2022 | Vigente. En ejecución y solicitud de prórroga en estudio del Consejo Superior |
| Inicio del Plan en el Segundo Circuito Judicial Zona Atlántica | Juzgado de Cobro y Juzgado Civil del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica, Pococí | Acuerdo del Consejo Superior sesión 24-2021, artículo XLI | Plazo de seis meses, de enero a junio 2021 | 230-PLA-MI-2021 | Suspendido, espera de plaza de Juez para asumir la firma |
| Inicio del Plan en el Circuito Judicial de Heredia | Tribunal Colegiado de Primera Instancia Civil, Juzgado Civil y Juzgado de Cobro Heredia | 974-PLA-EV-2022 Informe puesto en consulta y se espera remitir a la Secretaría General de la Corte al finalizar octubre I | | | |

*Fuente: Tomado del oficio 1029-PLA-MI(NPL)-EV-2022. Tabla elaborada por el Subproceso de Evaluación de la Dirección de Planificación.*

La matriz de indicadores al medir el rendimiento tanto del personal juzgador como el personal técnico judicial, no solo de planta sino también de apoyo, abre la posibilidad para que estos planes de trabajo deban ser registrados, lo cual implicaría modificaciones en las matrices de indicadores de los Juzgados de Cobro tales como: inclusión de celdas para agregar personal, ajustes en cuotas, fórmulas de cálculo o formatos, según el caso específico al plan de trabajo planteado.

Ante este escenario, para establecer la estandarización sobre las modificaciones relacionadas a los planes de trabajo que impliquen colaboración de un despacho judicial con otro, y por la experiencia que posee el Subproceso de Evaluación en la implementación de los mismos, es que resulta necesario definir una línea de trabajo que permita tener claridad en cuanto a los cambios que se verán reflejados en las matrices de indicadores cuando se realice un plan de trabajo temporal, tanto para la oficina que brinda el apoyo como para quien lo recibe, así como las personas responsables de ejecutar dichas modificaciones. Sin embargo, este análisis será realizado a partir de la información que se despliegue de SIGMA, ya que en el corto plazo no se tendrán las matrices de excel, sino que se migrará al sistema y generación de la información automatizada.

De esta forma se pretende establecer claridad a nivel estadístico e interpretación de indicadores, pues esto repercute sobre lo que deberá ser registrado en las minutas de los equipos de mejora o posibles planes remediales.

Asimismo, resulta, por tanto, fundamental coordinar la forma de trabajo que vaya a ser definida con el Subproceso de Estadística para ser considerado dentro del proyecto de indicadores automáticos, y posteriormente con el Subproceso de Modernización Institucional para próximos ajustes de matrices en las materias que presenten planes de trabajo temporal en similares condiciones, donde se brinde colaboración de un despacho a otro. Se reitera que la información que se despliegue en los indicadores será la que puede ser monitoreada desde los sistemas, más allá de esa información tendrá que ser de previo coordinada con Tecnología de la Información para verificar si la medición solicitada se encuentra en los sistemas transaccionales de previo.

# Sesión de trabajo del 27 de junio 2022, para revisión y validación de ajustes propuestos en la matriz de indicadores de la materia cobratoria, Minuta 557-PLA-MI-MNTA-2022

* 1. Es importante mencionar que con los ajustes realizados en la matriz, se revisaron previamente en una sesión de trabajo entre la Dirección de Planificación, los Licenciados Luis Diego Romero Trejos y Minor Delgado Sánchez, jueces Gestores en materia de Cobro y personal profesional del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional encargado del seguimiento de la materia los licenciados Ana Yancy García Rodríguez y Fabricio Miguel Abarca Fallas el día 27 de junio de 2022, por medio de la plataforma Teams. Con la sesión se fue revisando cada uno de los puntos de la matriz y se recibieron las observaciones correspondientes. Minuta 557-PLA-MI-MNTA-2022-apéndice 5.
  2. Adicionalmente y producto de la sesión de trabajo, se realizó la consulta al Ing. Israel Araya Sequeira, del Subproceso de Estadística de esta Dirección, la posibilidad de incluir dentro del informe mensual estadístico de los Juzgados de Cobro una división del circulante, esto en la pestaña de Circulante Final que se genera desde SIGMA (ver apéndice 3) y se revisaron con él las distintas modificaciones propuestas.
  3. Luego de la sesión de trabajo indicada en el punto 2.1, la Dirección de Planificación, recibió la recomendación sobre el plazo de aprobación de remates por parte de los gestores en la materia (ver apéndice 4), y ante la ausencia de normativa para establecer un plazo por la vía legal, se recopilará información por espacio de 6 meses para fundamentar técnicamente el nuevo parámetro del indicador.

# Depuraciones de expedientes, bitácora y ficha técnica

## **Depuraciones**

Como parte de la sesión de trabajo del 27 de junio de 2022, en la minuta 557-PLA-MI-MNTA-2022, el equipo gestor realiza la siguiente observación:

*13. El señor Gestor don Minor solicitó la importancia de que, en la matriz de indicadores de gestión, los despachos no solamente se queden con lo que ordena la circular 133-2018 (Reiteración de circulares referentes al deber de las personas servidoras judiciales, personal de apoyo y profesionales, de mantener actualizados los sistemas informáticos que apoyan la gestión de los despachos judiciales) sino que también se inste a los despachos a realizar actualizaciones la mayor cantidad de veces posible durante el mes. Sobre este punto el licenciado Jorge de la Dirección de Planificación indica que la matriz de indicadores de gestión, por su naturaleza no podría incluir algún indicador referente a la solicitud expresa del señor Gestor, que este punto se podría ofrecer como oportunidad de mejora a los despachos dentro de las futuras comunicaciones y capacitaciones que se vayan a realizar para el uso de la nueva matriz.*

Sobre la observación realizada y específicamente en el tema de las depuraciones que se realizan por parte de las personas técnicas judiciales, las mismas revisten una importancia a nivel de organización y control en la tramitación de expedientes, pues la revisión de expedientes que cuentan con prevenciones, actas, procesos que ya no tienen saldo en el Sistema de Depósitos Judiciales, entre otros, representan expedientes que se encuentran activos a nivel de sistema pero que podrían archivarse.

Si bien se hará la mención a los despachos sobre la importancia de la actualización dentro de los sistemas, también se debe hacer la depuración a nivel del personal técnico judicial, entendido como la revisión por parte de esta persona de su escritorio donde pueda identificar aquellos expedientes que puedan ser tramitados o archivados.

Por la importancia que reviste esta tarea al representar la posibilidad de terminar un proceso y así disminuir el circulante del Juzgado, se recomienda que, según la carga de trabajo y el tiempo requerido por cada persona técnica judicial, se pueda disponer de al menos **1 audiencia a la semana** para hacer la revisión de expedientes con la finalidad de actualizar e identificar aquellos que deban ser tramitados o terminados. En los casos que por la carga de trabajo del Juzgado existan muchos expedientes pendientes por revisar, se podrá utilizar hasta un máximo de **2 audiencias a la semana** para esta tarea.

Resulta importante hacer la aclaración que este tipo de “Depuración” es diferente al proceso de Inventario en el sentido que pretende ser un tiempo semanal (1 o 2 audiencias) que la persona técnica judicial pueda utilizar para revisar los expedientes de su escritorio. Precisamente este tipo de control puede repercutir positivamente en el inventario que realiza la oficina al tener la información actualizada y completa, cumpliendo igualmente con lo dispuesto en la circular externa 03-2022 de la Dirección de Planificación (ver apéndice 6), y circular 233-2021 del 05 de noviembre de 2021 “*Reiteración de circulares referentes al deber de las personas servidoras judiciales, personal de apoyo y profesionales de mantener actualizados los sistemas informáticos que apoyan la gestión de los despachos*” en sesión 85-2021 del Consejo Superior celebrada el 30 de setiembre de 2021, artículo LII (ver anexo 6).

## **Bitácora**

Debe seguirse registrando los datos correspondientes en la bitácora, la cual es una herramienta dispuesta como insumo para el estudio de la cuota de trabajo estandarizada en materia de cobro.

Deben recordarse las recomendaciones sobre las bitácoras aprobadas por el Consejo Superior en sesión 09-2022, celebrada el 01 de febrero del 2022, artículo XXXIX, (ver anexo 5):

“*5.2 Reiterar a los Juzgados de Cobro a nivel nacional que:*

*5.2.1. No cuentan con autorización para modificar las bitácoras y que únicamente pueden registrar en este momento (para efectos de tiempo no efectivo) lo siguiente: vacaciones, incapacidades permisos, ascensos, depuraciones, horas de reunión, citas médicas, capacitaciones, cantidad de horas sin sistema y en el caso de personas juzgadoras además cantidad de horas en audiencias orales y dictado de sentencias.*

*5.2.2. Este conteo lo registraran hasta que de parte de la Dirección de Planificación y conforme al cronograma de trabajo aprobado por el Consejo Superior en sesión 85-2021 del 30 de setiembre de 2021, artículo XXXVIII, realice el estudio* ***para establecer una cuota de trabajo estandarizada*** *para el personal de Cobro (sin necesidad de utilizar bitácora) a nivel nacional, entendiéndose que la herramienta constituye un insumo para el análisis de la nueva cuota de trabajo en la materia.”*

El archivo de “Bitácora” deberá ser alimentado mensualmente con los datos correspondientes y seguirán siendo utilizados los archivos que poseen los diversos Juzgados de Cobro. (ver apéndice 7)

## **Ficha técnica**

Como parte complementaria a la matriz de indicadores y con la finalidad de establecer una guía informativa tanto para las personas coordinadoras judiciales, así como toda aquella persona que deba interactuar con la matriz, se colocará una pestaña adicional en el archivo de la matriz de indicadores la cual contendrá una “ficha técnica”, la cual explica cada uno de los indicadores, así como un detalle con información de relevancia.

Este apartado pretende ser meramente informativo por lo cual no requiere ningún tipo de intervención por parte del personal del Juzgado, por el contrario, su valor radica en la posibilidad de servir como un apoyo o guía ante cualquier duda sobre los indicadores planteados.

# Seguimiento de la Dirección de Planificación en la materia cobratoria

En relación con punto 5 del acuerdo del Consejo Superior en sesión 09-2022, celebrada el 01 de febrero de 2022, artículo XXXIX, que indica lo siguiente:

***5)*** *La Dirección de Planificación realizará el seguimiento correspondiente e informará oportunamente a este Consejo lo pertinente.*

En términos del seguimiento a la matriz de indicadores se estará brindando el mismo para ajustar los parámetros que hicieren falta tal y como se recomienda en el punto 7.6 del presente informe. Adicionalmente, el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de la Dirección de Planificación construyó una estructura que soporta la herramienta de la matriz de indicadores mediante su análisis y seguimiento, incluyendo a las oficinas, el Centro de Apoyo, Administraciones, la Dirección de Planificación, entre otros, según informes 1981-PLA-2016 y 217-PLA-2020.

Por otra parte, en relación con el seguimiento sobre la efectividad de la firma para la orden de giro en materia cobratoria, resulta importante recordar que existe un procedimiento llevado a cabo por los Juzgados donde participa personal técnico judicial, coordinador judicial y personal juzgador, e incluso puede variar dependiendo de la estructura, pues unos juzgados poseen personal dedicado al tema de cajas, características que pueden modificar los tiempos de atención dependiendo del Juzgado.

De forma general dicho procedimiento requiere revisión del giro que será realizado para garantizar a la persona usuaria claridad en relación con los montos que se están pagando y a qué corresponden los mismos. Posteriormente, con una resolución y la firmeza de la misma, se procede a la alimentación dentro del sistema para la posterior revisión y autorización por parte de la persona juzgadora.

Ese último paso de autorización reviste una gran importancia en términos de control del proceso y responsabilidad sobre los dineros que serán depositados, porque las implicaciones de un error pueden conllevar a sanciones disciplinarias y reposición de pagos, aspectos que requieren una atención al detalle estricta.

Es así como el giro de dinero en un Juzgado Cobratorio está determinado por un procedimiento que pretende garantizar a la persona usuaria la entrega correcta de los dineros, y por la sensibilidad en el tema del dinero, también conlleva un control más detallado por parte del personal.

Ahora bien, dentro de conversaciones que se han tenido con la persona gestora en materia cobratoria, se ha dado seguimiento en relación con el punto específico del giro de dineros y se ha dispuesto brindar la colaboración que consideren oportuna desde las competencias de la Dirección de Planificación, entendiéndose que el procedimiento de aprobación del giro de dinero atiende a cumplimientos legales por lo que la Comisión de la Jurisdicción Civil valorará aquellas que considere convenientes y viables.

# Informe puesto en consulta:

Tal como se indicó previamente, el preliminar de este informe fue puesto en consulta mediante oficio 948-PLA-MI(NPL)-2022 del 11 de octubre de 2022 a las siguientes instancias:

* Comisión de la Jurisdicción Civil
* Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional (CACMFJ).

Al respecto se recibió respuesta de la Comisión por medio de correo electrónico del 17 de octubre de 2022 (Ver Anexo 1) y del CACMFJ mediante oficio 350-CACMFJ-JEF-2022 del 18 de octubre de 2022 (Ver Anexo 2). En la siguiente tabla se incluye el detalle del criterio de la Dirección de Planificación para cada una de las observaciones recibidas:

|  |  |
| --- | --- |
| ***Observaciones al informe 948-PLA-MI(NPL)-2022, 17 de octubre de 2022, gestor en materia civil, Comisión de la Jurisdicción Civil.*** | |
| ***Observación Concreta*** | ***Criterio de la Dirección de Planificación*** |
| Es importante dejar claro que siempre debe excluirse del circulante todo expediente que no se encuentre en trámite por cualquier razón. | Se toma nota de lo indicado, asimismo se aclara que el circulante considera los procesos en trámite que se encuentran en etapa de ejecución o etapa de conocimiento. Los asuntos terminados o inactivos son excluidos de este conteo.  **La observación no modificó el contenido del informe.** |
| Donde se dice " en el caso de los escritos que se encuentran en el despacho, se mantiene el rango de 30 a 150 días." es de los escritos de expedientes que se encuentran en el despacho. | Se procede a realizar el ajuste del parámetro para los indicadores: el detalle correspondiente a los indicadores 10.1 y 10.2.  El rango de 30 a 150 días queda consignado únicamente en el punto 2.1.7. del indicador 10.2, sobre escritos dentro del despacho. |
| Para la materia cobratoria no es prudente tratar de normalizar el plazo de firmado con las otras materias referido al n escrito más antiguo dado a que no es comparable la cantidad de escritos para firmar con alguna otra materia por lo que si es requerido hacer una diferenciación en ese sentido. | Se toma nota de la observación, asimismo, se hace la aclaración de que el indicador 11 está relacionado con el tiempo que la persona juzgadora tarda en el firmado de resoluciones y esto responde a la carga laboral recibida por parte del personal técnico judicial asociado a las cuotas de trabajo, por lo cual es una estandarización que se aleja de particularidades de cada materia como la entrada de escritos, en ese sentido, no existe afectación de uniformar estos parámetros con otras materias.  Para medir el escrito más antiguo se utiliza el indicador 10.1 y 10.2 que se analizan junto a los indicadores 14 y 15, que son la entrada de escritos y la cantidad de escritos pendientes de resolver, respectivamente.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| ***Oficio 350-CACMFJ-JEF-2022, correo electrónico del 18 de octubre de 2022, Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional.*** | |
| ***Observación Concreta*** | ***Criterio de la Dirección de Planificación*** |
| Se recomienda que para el lector tenga una mayor compresión del indicador dejar claro que se excluyen del circulante todo expediente que no se encuentre en trámite por cualquier razón. | Se toma en cuenta la sugerencia y en el detalle del indicador 3 se agrega: *“Se excluye del circulante todo expediente que no se encuentre en trámite por cualquier razón.”*  Para el indicador 3 “Circulante”, en el apartado de comentarios en la matriz se agregó “Solo expedientes en trámite”.  La observación no modifica el fondo del informe. |
| Tomar nota que el dato se compara con la ficha técnica incluida en el oficio en el apéndice 1, donde se definen los parámetros o métricas implementadas para el cálculo, sin embargo, en este apartado indica “entre 14 y 28 días” y en la ficha técnica indica “entre 14 y 25 días naturales”. | Se toma nota.  En la ficha técnica se corrige en el indicador 9, parte de comentarios, de “25 días naturales” a “28 días naturales”.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| Aprovechando la coyuntura y la necesidad de modificación de la matriz de indicadores, debo exponer una situación que se ha estado presentando en los Tribunales Colegiados Civiles que permanecen bajo planes de apoyo a Cobro Judicial, específicamente me refiero al Tribunal Colegiado Civil de Liberia que es el único actualmente bajo este tipo de planes. Concretamente al plan 375-PLA-EV-2022, aprobado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 44-2022 celebrada el 24 de mayo del 2022.  En el análisis de la matriz de indicadores de ese Tribunal, se aprecia que la cantidad de resoluciones pasadas a firmar por parte de los técnicos que dan apoyo a Cobro Judicial con sus correlativos porcentajes de cumplimiento siguen apareciendo en los indicadores del Tribunal Colegiado. Esto a nivel estadístico genera confusión y sería conveniente aprovechar el momento de -ser posible- para corregir tal situación, máxime cuando los planes de apoyo para Cobro Judicial se están expandiendo. Se propone dividir tal indicador para seccionar el rendimiento de los planes de apoyo. | Se toma nota de la observación.  Se adiciona análisis en apartado 2.5.  La observación modifica fondo del informe. |
| Recomienda el CACMFJ, que no se debe homologar el indicador, dado que, no es comparable la cantidad de escritos para firmar en los despachos cobratorios con otras materias, por lo que sí es requerido hacer una diferenciación en ese sentido. | Se toma nota de la observación, sin embargo, el indicador 11 está relacionado con el tiempo que la persona juzgadora tarda en el firmado de resoluciones y esto responde a la carga laboral recibida por parte del personal técnico judicial asociado a las cuotas de trabajo, por lo cual es una estandarización que se aleja de particularidades de cada materia como la entrada de escritos, en ese sentido, no existe afectación de uniformar estos parámetros con otras materias.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| Tomar nota que en apéndice 1, el nombre del indicador 19 no viene corregido, en la ficha técnica. (**Cantidad de Expedientes pasados a firmar por Técnico o Técnica”)**  Tabla  Descripción generada automáticamente con confianza media | Se toma nota.  Se hace la corrección del nombre en la Ficha técnica, por lo cual el indicador 19 sería “Cantidad Expedientes pasados a firmar por Técnico o Técnica”.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| Tomar nota, refiriéndose al indicador 13 “**Plazo para aprobación de remates**”, verificando el detalle del indicador número 13 se denomina **“Cantidad de demandas nuevas pendientes de tramitar”,** lo correcto sería indicador número 12. | Se toma nota.  Se realiza la corrección tanto en el punto 2.2.1. como en la recomendación 7.4. Se coloca el número de indicador correcto, en este caso el 12.  La observación no modifica el fondo del informe. |
| Tomar nota del nuevo indicador, se informa que se modifica según el indicador N°13 se denomina “**Cantidad de demandas nuevas pendientes de tramitar”,** pero en realidad es con elnúmero 5, “**Plazo espera dictado sentencia.”** | Se toma nota.  Se realiza la corrección en el punto 2.2.6. colocando el número de indicador correcto, en este caso el 5.  La observación no modifica el fondo del informe. |
| Tomar nota, que ya existe el indicador 16, denominado “cantidad de escritos pendientes de resolver”, verificado en la ficha técnica, el indicador denominado “cantidad de escritos pendientes de resolver”, es el N°15. | Se toma nota.  Se hace la corrección para que en lugar del número 16, aparezca el número 15, que corresponde al indicador “Cantidad de escritos pendientes de resolver” en la matriz de indicadores.  La observación no modifica el fondo del informe. |
| El CACMFJ, considera que la capacitación debe ser realizada por la Dirección de Planificación tomando en cuenta el trabajo que realizaron en el análisis de los datos, la construcción y la implementación de los indicadores tanto en Excel como los automatizados.  De darse la capacitación por parte del órgano técnico servirá para que los servidores judiciales cuenten con un mejor desempeño en el manejo sistema y además logre una retroalimentación más eficiente. | En la recomendación que se brinda al Centro de Apoyo, se les insta a solicitar la capacitación para su personal y fortalecer el uso de esas herramientas disponibles a través de Sigma o Escritorio Virtual en términos de la información disponible sobre pase a fallo y el aprovechamiento que puede darse para planes de trabajo.  Las posibilidades que tiene la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones como desarrolladores de sistemas en el Poder Judicial, que cuentan con los permisos y el conocimiento técnico, les hace en este caso, la mejor opción para brindar la capacitación.  Se mantiene la recomendación. La observación no modifica el contenido. |

# Conclusiones generales

* 1. El informe cuenta con un resumen detallado indicador por indicador, donde se explica ampliamente cuáles fueron los cambios, ajustes o indicadores incorporados en la nueva versión de la matriz de indicadores de gestión para despachos Civiles.
  2. Se ajustaron aspectos como los parámetros o medición en 12 indicadores ya existentes en las matrices de cobro; se incluyeron 9 indicadores específicos para medir la productividad del personal de apoyo; y según las solicitudes recibidas, así como la estandarización realizada con otras matrices de indicadores de materias que han sufrido reformas legales, se incluyeron 12 indicadores nuevos.
  3. Para el mejor aprovechamiento del recurso humano se han propuesto planes de trabajo temporales para brindar apoyo de personal técnico a la materia cobratoria, lo cual implica modificaciones en la matriz de indicadores para poder reflejar aquella información de interés para el despacho. Por lo cual, resulta importante definir una forma estandarizada para ajustar la matriz a los planes de trabajo y que trabaje coherentemente con proyectos como los indicadores automatizados, aspecto que hoy día se está contemplando en su análisis. Los planes propuestos han generado un impacto positivo en la atención de la carga de trabajo de los despachos cobratorios.
  4. Como parte de la metodología implementada por la Dirección de Planificación en la elaboración de la matriz, se realizaron sesiones de trabajo con personas actoras claves en la materia civil para validar la matriz que se estaba confeccionando.
  5. Se realizó una reunión con los jueces Gestores en materia de Cobro y personal Profesional del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional (apéndice 5), en donde se recibieron inquietudes y observaciones, las cuales una vez valoradas fueron evacuadas oportunamente.
  6. Se trabajó con una persona profesional del subproceso de Estadística de esta Dirección para validar la viabilidad de los indicadores y que los mismos estuvieran en concordancia con las líneas de trabajo de dicho subproceso en temas como los “indicadores automatizados”.
  7. En el tema de la depuración, se establece dedicar de 1 a 2 audiencias a la semana (dependiendo de la complejidad de los asuntos y la carga de trabajo) por parte del personal técnico judicial para hacer la revisión de expedientes con la finalidad de actualizar e identificar aquellos que deban ser tramitados o terminados.
  8. Para la “bitácora”, documento en el cual se registran las cuotas y días efectivos de trabajo del personal, se reitera lo dispuesto por el Consejo Superior en sesión 09-2020, celebrada el 01 de febrero del 2022, artículo XXXIX (ver anexo 5), manteniéndose la misma por servir como insumo para el estudio de cuota de trabajo estandarizada en materia de cobro que se encuentra aún pendiente de finalizarse y se atenderá conforme a las prioridades definidas por el Consejo Superior en sesión 85-2021 del 30 de setiembre de 2021, artículo XXXVIII.
  9. Dentro de las matrices se incluye una ficha técnica, la misma es implementada y sirve como guía para comprender cada indicador, así como los parámetros o métricas implementadas en su cálculo.
  10. Con este informe se atienden todas las solicitudes existentes a la fecha para modificación o cambios en la matriz de indicadores de Cobro Judicial. Las cuales se resumieron en el apartado 1 de este oficio y en el oficio 361-PLA-MI-2022 aprobado por el Consejo Superior en sesión 39-2022, celebrada el 10 de mayo de 2022, artículo XL.
  11. Con los cambios realizados en la matriz de Cobro, se atienden también referencias asociadas al proyecto 01110-PLA-P22 *“Descongestionamiento de solicitudes de estudio materia Civil”* como parte de las prioridades aprobadas por el Consejo Superior en sesión 85-2021 celebrada el 20 de setiembre de 2021, artículo XXXVIII. Oficio 8946-2021 de la Secretaría de la Corte.
  12. El seguimiento de la matriz de indicadores se encuentra inmerso dentro del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de la Dirección de Planificación. En aspectos como ajustes de parámetros se harán las recomendaciones correspondientes en el presente informe.
  13. En relación con el seguimiento en los giros de dinero de la materia cobratoria, resulta importante continuar buscando alternativas desde los propios despachos con el impulso de la Comisión de la Jurisdicción Civil y el seguimiento del Centro de Apoyo , Gestión y Mejoramiento a la función jurisdiccional, apegándose al procedimiento correspondiente pero atendiendo cada vez más eficientemente en beneficio de la persona usuaria, desde las estructuras implementadas en los casos que lo permitía se dejo implementada una persona cajera de tal forma que se tuviera esa figura especializada para impulsar la labor de giro, sin embargo, como es conocido, es esta materia la capacidad instalada supera las capacidades

# Recomendaciones generales

**Al Consejo Superior:**

* 1. Aprobar la actualización de la matriz de indicadores para los Juzgados de Cobro de primera instancia.

**Al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional**

* 1. Solicitar a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones la capacitación pertinente en el uso de reporte en SIGMA del módulo de pase a fallo.

**Al Subproceso de Modernización Institucional, como encargado de la actualización de las matrices de indicadores en materia de cobro**

* 1. En un periodo de 6 meses posterior a la implementación de las nuevas matrices, se hará una revisión de datos histórica para determinar los parámetros del indicador 12 “Plazo para aprobación de remates” a través de las herramientas cuantitativas y cualitativas correspondientes, y se deberán actualizar las matrices o en su defecto el sistema automatizado del SIGMA en caso de que ya esté en funcionamiento.

**A los Juzgados de Cobro de todo el país**

* 1. Reiterar las recomendaciones aprobadas por el Consejo Superior en sesión 09-2022, celebrada el 01 de febrero del 2022, artículo XXXIX (ver anexo 5)

Sobre las bitácoras.

“*5.2 Reiterar a los Juzgados de Cobro a nivel nacional que:*

*5.2.1. No cuentan con autorización para modificar las bitácoras y que únicamente pueden registrar en este momento (para efectos de tiempo no efectivo) lo siguiente: vacaciones, incapacidades permisos, ascensos, depuraciones, horas de reunión, citas médicas, capacitaciones, cantidad de horas sin sistema y en el caso de personas juzgadoras además cantidad de horas en audiencias orales y dictado de sentencias.*

*5.2.2. Este conteo lo registraran hasta que de parte de la Dirección de Planificación y conforme al cronograma de trabajo aprobado por el Consejo Superior en sesión 85-2021 del 30 de setiembre de 2021, artículo XXXVIII, realice el estudio* ***para establecer una cuota de trabajo estandarizada*** *para el personal de Cobro (sin necesidad de utilizar bitácora) a nivel nacional, entendiéndose que la herramienta constituye un insumo para el análisis de la nueva cuota de trabajo en la materia.”*

**Al Subproceso de Evaluación en conjunto con el Subproceso de Estadística y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones**

* 1. Seguir analizando a partir de la información registrada en los sistemas transaccionales para lograr implementar de forma estandarizada la forma de registrarar en las matrices de indicadores de gestión los planes de trabajo temporales que impliquen la colaboración del personal de un despacho judicial a otro.
  2. Una vez definida la forma de hacer los ajustes en las matrices de indicadores, se deberá incluir dicho detalle en los próximos planes de trabajo presentados al Consejo Superior, así como en las recomendaciones que impliquen replicar los planes de trabajo.

**A la Comisión de la Jurisdicción Civil:**

* 1. Impulsar desde la competencias que le corresponde el seguimiento respectivo y cumplimiento de las labores en todos los despachos cobratorios, de tal forma que las personas juzgadores de todos los despachos cobratorios desde el seno de sus equipos de mejora desarrollen sus planes de trabajo internos para salir con la carga de trabajo dispuesta, impulsando la mejora continua y tomando en consideración que las cuotas de trabajo establecidas se consideran parámetros mínimos para las mediciones respectivas, y no limitan a las jefaturas respectivas para canalizar los planes internos que se requieran para atender la carga de trabajo interna o pendientes específicos como el giro de los recursos en los despachos indicados.

# Apéndices

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apéndice** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Apéndice 1*** | Matriz Modelo de Indicadores de Gestión para ajuste de los Juzgados de Cobros. Incluye la ficha técnica. |  |
| ***Apéndice 2*** | Oficio 361-PLA-MI-2022 relacionado con el plazo en que la Dirección de Planificación, según cronograma de trabajo, atenderá las solicitudes de ajustes en las matrices de indicadores de las oficinas cobratorias a nivel nacional. |  |
| ***Apéndice 3*** | Consulta realizada a estadística para incluir una división en el circulante en el informe SIGMA |  |
| ***Apéndice 4*** | Consulta y respuesta sobre plazo de aprobación de remates por parte del equipo de gestores en materia civil y cobro |  |
| ***Apéndice 5*** | Minuta 557-PLA-MI-MNTA-2022 |  |
| ***Apéndice 6*** | Circular externa 03-2022 de la Dirección de Planificación solicitando actualizar los estados y fases en los sistemas judiciales a todos los despachos |  |
| ***Apéndice 7*** | Ejemplo de bitácora utilizada por los Juzgados de Cobro |  |

# Anexos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anexo** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Anexo 1*** | Observaciones de la Comisión Civil |  |
| ***Anexo 2*** | Oficio 350-CACMFJ-JEF-2022, observaciones del Centro de Apoyo |  |
| ***Anexo 3*** | Oficio 330-CJC-2022, acuerdo de Comisión de la Jurisdicción Civil en sesión 13-2022, celebrada el 24 de octubre de 2022, artículo XV. |  |
| ***Anexo 4*** | Oficio 4653-2022 de la Secretaría General de la Corte. Acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 39-2022, celebrada el 10 de mayo de 2022, artículo XL, aprueba el oficio 361-PLA-MI-2022 |  |
| ***Anexo 5*** | Oficio 1605-2022 de la Secretaría General de la Corte. Acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 09-2022, celebrada el 01 de febrero del 2022, artículo XXXIX, aprueba el oficio 10-PLA-MI-2022 |  |
| ***Anexo 6*** | Reiteración de circulares referentes al deber de las personas servidoras judiciales, personal de apoyo y profesionales de mantener actualizados los sistemas informáticos que apoyan la gestión de los despachos |  |

Atentamente,

Máster Yesenia Salazar Guzmán, Jefa a.i.

Subproceso de Modernización Institucional-No Penal

*Este informe cuenta con las revisiones y ajustes correspondientes de las jefaturas indicadas*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Informe** | **Nombre** | **Puesto** |
| **Realizado por:** | Lic. Jorge Barquero Umaña  Lic. Michael Andrés Garita Jiménez  Licda. Priscila Masis Alpizar | Profesionales 2 |
| **Revisado por:** | Msc. Melissa Durán Gamboa | Coordinadora 3 |
| **Aprobado por:** | Máster Yesenia Salazar Guzmán | Jefa a.i. Subproceso de Modernización Institucional-no penal |
| **Visto bueno:** | Licda. Nacira Valverde Bermúdez | Directora a.i. de Planificación |

1. Una vez consultado al Lic. Luis Diego Romero Trejos el 7-9-22, explica que en Cobro pueden emitirse TP por lo siguiente: La aplicación de las normas de CPC parte general son aplicables en todos los procesos, así el artículo 5.4 que regula el régimen disciplinario sobre partes y abogados es aplicable a todos los procesos. El testimonio de piezas es solo el procedimiento para poner en conocimiento de la autoridad competente de ejercer el proceso disciplinario o penal según corresponda. [↑](#footnote-ref-2)
2. Plazo de espera de prueba de marcadores genéticos en Familia. [↑](#footnote-ref-3)