1374-PLA-MI-2021

Ref. SICE: 983-2018

06 de diciembre de 2021

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

En atención al oficio 3059-18, donde se transcribe el acuerdo tomado por Corte Plena, en sesión celebrada el 26 de febrero, artículo VII, le remito el informe suscrito por el Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe a.i. del Subproceso de Modernización Institucional relacionado con Indicadores de Gestión para el Centro de Conciliación y sus sedes regionales.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 1059-PLA-MI-2021, del 17 de setiembre del 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de Licda. Ruth Piedra Vargas, Coordinadora General del Centro de Conciliación del Poder Judicial. A la fecha no se recibió respuesta.

Atentamente,

Licda. Nacira Valverde Bermúdez

Dirección a.i. de Planificación

Copias:

* Comisión de Resolución Alterna de Conflictos, Poder Judicial
* Centro de Conciliación del Poder Judicial
* Archivo

amc

Ref.983-2018

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección de Planificación** | | **Fecha:** | 6 de diciembre de 2021 |
| **Subproceso:** | Subproceso de Modernización Institucional. | **# Informe:** | *1374-PLA-MI-2021* |
| Temática: | Indicadores de Gestión para el Centro de Conciliación y sus sedes regionales. | | |
| Para: | Secretaría General de la Corte | | |
| **Oficios y Referencias:** | Oficio 3059-18, de la Secretaría General de la Corte que corresponde a la referencia interna 983-2018. | | |
| **I. Antecedentes** | 1.1. Mediante acuerdo de Corte Plena, de las sesiones 30-15 del 3 de agosto y 31-15 del 10 de agosto, artículos XXVII y XV; respectivamente, se recomendó en el informe 371-98-SAO-2015 de la Auditoria Judicial, del 24 de abril del 2015, relacionado con la Evaluación Operativa de los Centros de Conciliación definir procedimientos uniformes para los Centros de conciliaciones, donde se visualicen las etapas, actividades y responsables de las distintas áreas.  1.2. En razón con lo anterior, la Dirección de Planificación atiende la solicitud mediante oficio 79-PLA-2018, informe 295-MI-2017, relacionado con el Mapeo del Proceso de Actuaciones del Centro de Conciliación y sus sedes regionales.  1.3. El Consejo Superior en sesión 12-18 del 13 de febrero de 2018, artículo XLVIII, acordó acoger las recomendaciones señaladas en el informe 79-PLA-2018 de la Dirección de Planificación. Dentro de las recomendaciones aprobadas, se indica:  *“…c) Establecer indicadores de gestión que permitan medir, controlar y verificar la gestión del Centro de Conciliación, y sus sedes regionales, con base en la experiencia obtenida en la implantación de indicadores de la sede de San Carlos (rediseñado en el 2014). Se deberán llevar los siguientes indicadores de gestión para el Centro y sus Sedes por un plazo de seis meses (datos que se utilizarán por esta Dirección para el diseño de los parámetros posteriormente …”.*  1.4. Asimismo, la Corte Plena en sesión 8-18 del 26 febrero del 2018, artículo VII; dispuso:  *“Tener por conocido el acuerdo adoptado por el Consejo Superior, referente al informe N° 79-PLA-2018 de la Dirección de Planificación relacionado al mapeo del proceso de actuaciones del Centro de Conciliación y sus sedes regionales…”.*  1.5. La Dirección de Planificación realizó el informe 926-PLA-MI-2021, relacionado con la solicitud del Centro de Conciliaciones del II Circuito Judicial de Alajuela de realizar un análisis del funcionamiento de la oficina, conocido por Consejo Superior en sesión N° 83-2021 celebrado el 23 de setiembre del 2021, artículo XLVIII. | | |
| **II. Justificación** | 2.1. Mediante acuerdo de Corte Plena, en sesión 8-18 del 26 de febrero de 2018, artículos VII; dispuso tener por conocido el acuerdo adoptado por el Consejo Superior, referente al informe 79-PLA-2018 de la Dirección de Planificación, donde se acordó establecer indicadores de gestión para el Centro de Conciliación y sus sedes regionales. | | |
| **III: Información relevante** | **3.1. Indicadores de Gestión**  Con la finalidad de establecer indicadores de gestión que permitan medir, controlar y verificar la gestión del Centro de Conciliación y sus sedes regionales, se cuenta con la colaboración de la dirección técnica por parte de la Dirección de Planificación.  En el período 2014, la sede regional del Centro de Conciliación en San Carlos fue objeto de rediseño, y como parte del proceso de mejora continua se implantaron los indicadores de gestión, los cuales se llevan a la fecha de forma mensual.  En razón con lo anterior, en sesión de trabajo del 27 de agosto de 2018 con la Licda. Carmen Cerdas Cisneros, Jueza Coordinadora General y la señora. Ada Luz Hernández Castillo, Coordinadora Judicial del Centro de Conciliación, se procedió explicar la metodología y el contenido de la matriz de indicadores de la sede Regional de San Carlos. En el apéndice 1, minuta 258-18 se muestra el detalle. Además, se procedió establecer una propuesta de las variables a considerar dentro la matriz de indicadores, las cuales se ajustan a las necesidades del Centro de Conciliación.  Por otro lado, mediante el informe 926-PLA-MI-2021 de la Dirección de Planificación, relacionado con “la solicitud del Centro de Conciliaciones del II Circuito Judicial de Alajuela de realizar un análisis del funcionamiento de la oficina” se realizó una actualización de la matriz de indicadores de gestión que utiliza la Sede del Centro de Conciliación de San Carlos y se propusieron ajustes.  Debido a lo anterior, en línea con los indicadores detectados originalmente, como necesarios, y la última actualización realizada a la matriz de Indicadores de Gestión del Centro de Conciliación de San Carlos, realizado en agosto 2021 se presenta a continuación la propuesta de indicadores de gestión para el Centro de Conciliación, San José:   1. Indicadores de gestión sobre Entrada, Terminados y Circulante final: los parámetros de los indicadores de Entrada total y Terminados total serán definidos con promedio del histórico de cada despacho en particular, los cuales se recopilarán de los anuarios estadísticos, una vez sustraída la información, será analizado el comportamiento, para finalmente determinar el rango que aplicada a cada despacho. Con relación al circulante, el parámetro será determinado del circulante de cada despacho de manera individualizada al momento del abordaje o de implementación de los indicadores de gestión. Adicionalmente se presentan los siguientes detalles en estos indicadores   1.1 Entrada y Salida asuntos: A continuación, se desglosan por materia de la siguiente manera:   * Pensiones Alimentarias * Contravencional * Tránsito * Laboral * Penal * Familia * Civil * Agrario * Penal Juvenil * Justicia Restaurativa * Notarial   En el caso de la entrada, se incluye una línea para los casos reentrados.  1.2 Circulante se clasifica de la siguiente forma:   * Etapa Inicio * Etapa Conciliación * Etapa de verificación de cumplimiento * Etapa de cierre  1. Relación de salida / entrada total: permite dar seguimiento al comportamiento entre salida y entrada de casos, su resultado se verá reflejado en los circulantes finales de cada mes. El parámetro del indicador tendrá como base los indicadores de gestión implementados en la Sede de San Carlos por ser un despacho Modelo y Rediseñado por la Dirección de Planificación, por cuanto los parámetros considerados son entres 90 % a 100%. 2. Plazo para resolver escritos: Este indicador permite al despacho y al analista, brindar seguimiento al comportamiento de los escritos. Asimismo, se tomó como base referente el parámetro de los indicadores de gestión de San Carlos por ser un despacho Modelo y Rediseñado por la Dirección de Planificación con parámetros oscilan entre 10 a 15 días naturales. 3. Plazo espera para realización audiencias: Identifica la cantidad de días en que se encuentra la agenda, de manera tal que se podrá reconocer cuando la misma se encuentre en un estado crítico. Importante señalar, que se tomará como referencia los indicadores propuestos para la Sede rediseñada, por cuanto los parámetros son 30 a 60 días naturales. 4. Cantidad de escritos pendientes de resolver: Determina el total general de escritos pendientes a resolver y asimismo dar seguimiento al proceso en este tema. Por cuanto, no se contará con parámetro inicialmente dado que en primera instancia se compilará la información y luego se analizará el comportamiento de la variable. 5. Cantidad de audiencias programas en el mes: Se desglosan por materia (Pensiones Alimentarias, Contravencional, Tránsito, Laboral, Penal, Familia, Civil, Agrario, Penal Juvenil, Justicia Restaurativa y Notarial), lo cual, permiten brindar seguimiento al comportamiento de la agenda. Se tomará como referencia para el parámetro del indicador, lo definido para la Sede de San Carlos por ser un despacho Modelo y Rediseñado por la Dirección de Planificación, que tiene parámetros con un rango entre 90 a 105 audiencias programadas, rango aplicado para una persona juzgadora, por lo tanto, se tendrá que ajustar los parámetros con forme a la cantidad de personas juzgadoras que tenga cada uno de las sedes del Centro de Conciliación donde se implementen dichos indicadores de gestión. 6. Cantidad de audiencias realizadas en el mes: Se desglosa por materia (Pensiones Alimentarias, Contravencional, Tránsito, Laboral, Penal, Familia, Civil, Agrario, Penal Juvenil, Justicia Restaurativa y Notarial), de este modo permite brindar seguimiento al comportamiento de la realización de audiencias, lo cual se reflejará a la vez en el indicador de gestión de la “*efectividad de realización las audiencias”.* De forma similar a los anteriores, se tomará como referencia los indicadores de gestión de San Carlos, que posee con un rango entre 63 a 84 audiencias realizas, aplicables para una persona juzgadora, por lo tanto, se tendrá que ajustar los parámetros con forme a la cantidad de personas juzgadoras que tenga cada Sede, esto se hizo en función del estudio de campo que se hizo en ese despacho. 7. Porcentaje de efectividad de realización de audiencias: Permite dar seguimiento al comportamiento del porcentaje de realización de audiencia, considerando la cantidad total de audiencias programadas, con la finalidad de ver el comportamiento de la efectivad de audiencias, además de identificar si el mismo está en un posible estado crítico. Cabe señalar, que se tomará como base el parámetro de los indicadores de gestión de San Carlos, que considera parámetros entre 60% a 70%. 8. Porcentaje de éxito de audiencias: Facilita el seguimiento al comportamiento del porcentaje de éxito de audiencia realizadas con acuerdo, considerando la cantidad de audiencias totales realizadas, de manera tal, que podrá identificar el porcentaje de audiencias que culminan con un acuerdo en relación con todas las audiencias realizadas. Los parámetros que se utilizará son entre 70% a 80%, basados en la experiencia de San Carlos. 9. Cantidad de audiencias pendientes de realización: Permite conocer la cantidad de audiencias que se encuentran pendientes de realizar, además facilita identificar si la agenda se encuentra en estado crítico. Este indicador no contará con parámetro inicialmente, dado que se recolectará la información y luego se procederá a analizará el comportamiento de la variable.     11. Cantidad de resoluciones realizadas por la persona juzgadora: Está conforma por *Acuerdo no sujeto a plazo, Acuerdo sujeto a plazo, Desestimación, Desistimiento, Homologación, No acuerdo, Revocatoria, Sobreseimiento Definitivo, Suspensión Proceso a Prueba, Verificación se mantienen plan o acuerdo y Verificación se modifica plan o acuerdo*. Lo anterior, permite al despacho y al analista, medir la cantidad y tipo de resoluciones realizadas por la persona juzgadora. Del mismo modo se tomará como base los indicadores de gestión de la Sede de San Carlos por ser un despacho Modelo y Rediseñado por la Dirección de Planificación, el cual cuenta con un parámetro de 45 a 55 resoluciones dictadas, aplicable para una persona juzgadora, por lo tanto, se tendrá que ajustar los parámetros con forme a la cantidad de personas juzgadoras que tenga cada una de las sedes.  En sesiones de trabajo del 7 y 16 de noviembre de 2018, se estableció las primeras propuestas de indicadores de gestión establecida para el Centro de Conciliación, en el apéndice 2 y 3, minuta 327-18 y 344-18 se muestra el detalle. Es importante mencionar, que adicional a lo definido en esas sesiones, se percibe pertinente alinearlas con la última actualización realizada al Centro de Conciliación de San Carlos, despacho Rediseñado y que es parte del Modelo de Sostenibilidad.  En el siguiente cuadro, se adjunta la herramienta de la matriz de indicadores de gestión que utilizará el Centro de Conciliación por un plazo de seis meses, para la recopilación de la información estadística y posteriormente, se realizará el ajuste o definición de parámetros, según corresponda.   |  |  | | --- | --- | | Detalle | Archivo | | Matriz de indicadores de Gestión |  | | | |
| **IV Elemento Conclusivo** | De acuerdo a lo establecido al momento de establecer los indicadores de gestión, se concluye:   * 1. Se evidenció la necesidad de incluir dentro del parámetro de medición la cantidad de resoluciones dictadas.   2. Se estableció la implantación de indicadores de gestión basado en los parámetros del Centro de Conciliación de San Carlos, Despacho Rediseñado por la Dirección de Planificación, para lo cual se implementará por el plazo de 6 meses y luego se procederá al ajuste y definición de los parámetros por parte del Subproceso de Modernización Institucional de la Dirección de Planificación.   3. La herramienta de indicadores de gestión se establecerá como parte de un plan piloto para replicar a nivel nacional. Una vez establecidos los parámetros de los indicadores, se deberán ajustar e implantar conforme a las necesidades y realidad de cada oficina regional del Centro de Conciliación. | | |
| **V Recomendaciones** | **Al Consejo Superior**  5.1. Aprobar el presente oficio, en donde se atiende el acuerdo del Consejo Superior en sesión 12-18 del 13 de febrero de 2018, artículo XLVIII.  **A la coordinación del Centro de Conciliación**  5.2. Mantener un control de la cantidad de resoluciones dictadas y firmadas de forma mensual por cada una de las Juezas o Jueces del Centro de Conciliación, por medio de la estandarización de la herramienta planteada en este informe  5.3. Incluir los datos estadísticos por cada una de las variables establecidas en la matriz de indicadores de gestión por un plazo de seis meses, de manera que sirva como insumo para establecer los parámetros de medición, adecuados a cada zona.  5.4 Rendir informe al menos bimensual de los indicadores de gestión a conocimiento de la Comisión de Resolución Alterna de Conflictos, una vez implementados.  **A la Dirección de Planificación**  5.5 Una vez aprobado el informe el Sub Proceso de Modernización realizará sesiones de trabajo con los Centros de Conciliación y brindar la inducción de implementación de la herramienta.    5.6 El Subproceso de Evaluación, mediante el Modelo de Sostenibilidad coordinará con los Centros de Conciliación, en planes de trabajo en las diferentes administraciones regionales. El control de los planes de trabajo los llevará mediante un control individualizado, para distinguir e informar posteriormente el impacto alcanzado.  5.7 El Subproceso de Evaluación dará seguimiento seis meses después de aprobado el informe para evaluar la implementación de la propuesta planteada en el presente informe.  **A la Comisión de Resolución Alterna de Conflictos**  5.7 Impulsar la implementación de la propuesta planteada en el presente informe. | | |
| **VI. Anexos** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Apéndice** | **Nombre** | **fecha** | **Archivo adjunto** | | **1** | Minuta 258-18 | 27-ago-2018 |  | | **2** | Minuta 327-18 | 7-nov-18 |  | | **3** | Minuta 344-18 | 16-nov-18 |  | | **4** | Matriz de Indicadores de Gestión | |  | | **5** | Libro de Control de Resoluciones | |  | | | |
| **Realizado por:** | Licda. Yariela López Jiménez. | | |
| **Revisado por:** | Inga. Lucía Zeledón Quirós, Coordinadora a.i. de la Unidad de Modernización Jurisdiccional | | |
| **Visto Bueno:** | Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe a.i. Subproceso de Modernización Institucional | | |
| **Aprobado por:** | Ing. Dixon Li Morales, Jefe a.i. Proceso Ejecución de las Operaciones | | |