161-PLA-MNP-2025

Ref. SICE: **1621-24**, 15-2025, 131-2025, 286-2025

13 de febrero del 2025

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

En atención al oficio de la Secretaría General de la Corte número 4634-2024 del 28 de mayo de 2024, que comunicó el acuerdo del Consejo Superior en sesión 43-24 celebrada el 23 de mayo de 2024, artículo LXXVIII, les remito el informe suscrito por la Máster Yesenia Salazar Guzmán, Jefa a.i. del Subproceso de Modernización No Penal con la medición del indicador “*plazo de espera para resolver escritos*”.

El preliminar de este informe fue remitido en consulta mediante oficio 63-PLA-MNP-2025, a la Comisión de la Jurisdicción Civil, Tribunal Colegiado de Primera Instancia Civil de Heredia, Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional.

Se recibió respuesta del Tribunal Colegiado de Heredia mediante correo electrónico del 22 de enero 2025 (anexo 4), de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones mediante oficios 121-DTI-2025 del 23 de enero 2025 (anexo 5) y del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional según oficio 42-CACMFJ-JEF-2025 del 28 de enero 2025 (anexo 6).

Relacionados con el tema se recibieron posteriormente los oficios 22-CJC-2025 y 33-CJC-2025 de parte de la Comisión de la Jurisdicción Civil (anexos 7 y 8) y de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones el oficio 180-DTIC-2025 (anexo 9).

Atentamente,

Ing. Dixon Li Morales, Subdirector

Proceso Ejecución de las Operaciones

Copias:

* Comisión de la Jurisdicción Civil
* Tribunal Colegiado de Primera Instancia Civil de Heredia
* Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
* Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional
* Archivo

Jmc

13 de febrero del 2025

Ingeniero

Dixon Li Morales, Subdirector

Proceso de Ejecución de las Operaciones

Estimado señor:

En atención al oficio de la Secretaría General de la Corte número 4634-2024 del 28 de mayo de 2024, que comunicó el acuerdo del Consejo Superior en sesión 43-24 celebrada el 23 de mayo de 2024, artículo LXXVIII, donde acordó:

*“****1)*** *Tener por recibido correo electrónico de fecha 09 de mayo de 2024, suscrito por el licenciado Luis Fernando Guillen Zumbado, Juez de Tribunal Colegiado de Primera Instancia Civil de Heredia, referente a disconformidad con el computo de plazo para la resolución de escritos ya que conlleva el desmejoramiento de los indicadores de gestión en el SIGMA.* ***2)*** *Remitir a la Comision de la Jurisdicción Civil para que, en conjunto con la Dirección de Planificación y Dirección de Tecnología de la Información, realicen el informen correspondiente e informen a este Consejo.* ***Se declara acuerdo firme.***”.

Al respecto, le remito la información recopilada por la MSc. Melissa Durán Gamboa, Coordinadora de Unidad 3 a.i. de este Subproceso, que al respecto informa:

# Antecedentes

La Comisión de la Jurisdicción Civil mediante oficio 152-CJC-2024 (anexo 3) comunicó el acuerdo de la Comisión en sesión 10-2024 celebrada el 5 de diciembre de 2024, artículo XXV, donde comunicó el criterio de la gestoría civil sobre la gestión del Lic. licenciado Luis Fernando Guillen Zumbado, Juez de Tribunal Colegiado de Primera Instancia Civil de Heredia donde acordó:

***“Se acordó****: 1. Tener por conocido el comunicado. 2. Trasladar para conocimiento de la Dirección de Planificación el informe rendido por el Equipo Gestor. 3. Se declara este acuerdo firme. Comuníquese.”.*

Posteriormente, mediante oficio 22-CJC-2025, comunicó el acuerdo de Comisión en sesión 11-2024 celebrada el 19 de diciembre de 2024, artículo XXIX, donde dispuso:

***“Se acordó: 1.*** *Tener por conocido el Informe de la Gestoría Civil para dar cumplimiento a lo solicitado por el Consejo Superior en sesión N° 43-24 celebrada el 23 de mayo de 2024, el cual acordó****: “1)*** *Tener por recibido correo electrónico de fecha 09 de mayo de 2024, suscrito por el licenciado Luis Fernando Guillen Zumbado, Juez de Tribunal Colegiado de Primera Instancia Civil de Heredia, referente a disconformidad con el cómputo de plazo para la resolución de escritos ya que conlleva el desmejoramiento de los indicadores de gestión en el SIGMA.* ***2)*** *Remitir a la Comisión de la Jurisdicción Civil para que, en conjunto con la Dirección de Planificación y Dirección de Tecnología de la Información, realicen el informe correspondiente e informen a este Consejo. Se declara acuerdo firme.****” 2.*** *Poner el informe con las recomendaciones de la Gestoría Civil en conocimiento de las personas integrantes de la Comisión, a fin de que en el plazo de 10 días informen sobre observaciones a las propuestas.* ***3.*** *Trasladar las recomendaciones a la Dirección de Planificación y a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones -en caso de no recibir observaciones de las y los integrantes de la Comisión- para que se valoren ejecutar los cambios en los respectivos sistemas.* ***4.*** *Comuníquese a las personas integrantes de esta Comisión.”.*

Este mismo acuerdo fue comunicado a la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones mediante oficio 33-CJC-2025 del 29 de enero 2025. En respuesta la dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones remitió el oficio 180-DTIC-2025

# Diseño inicial de los indicadores de gestión

Un indicador de gestión es una herramienta clave utilizada en la administración para medir, evaluar y monitorear el desempeño de una organización, proceso o área específica. Su propósito principal es proporcionar información relevante y cuantificable que ayude en la toma de decisiones estratégicas y operativas.

Para la parametrización de un indicador, la Dirección de Planificación considera tres factores principales:

1. Cuando el plazo está establecido en la normativa legal:

Si la norma establece explícitamente un plazo legal, el indicador se configura con base en dicho plazo. Por ejemplo, en el caso del plazo de espera para dictado de sentencia, si la normativa indica que la persona juzgadora debe resolver en 10 días hábiles, el indicador se configura teniendo en cuenta este parámetro. Por ejemplo, a nivel de la matriz se establece un rango de 14 días naturales, considerando dos fines de semana dentro del plazo y que a las personas juzgadores se les respete los 10 días hábiles establecidos por ley.

1. Cuando no hay un plazo legal explícito, pero está relacionado con la normativa:

En aquellos procesos vinculados a la normativa legal de cada materia, pero en los que no existe un plazo legalmente definido, el indicador se fija con el apoyo de las gestorías, utilizando criterios expertos para determinar un plazo razonable y aplicable.

1. Cuando se trata de indicadores meramente operativos:

Para indicadores operativos que no están directamente regulados por la normativa legal, como el plazo de resolución de escritos, se busca monitorear un desempeño estándar aplicable a todas las materias. En estos casos, el indicador se construye con base en un análisis de promedios históricos, estableciendo un tiempo razonable que permita evaluar y mejorar la eficiencia operativa.

En el caso específico del indicador de “*plazo de espera para resolver escritos”,* este ha sido un estándar aplicable a todas las materias no penales desde 2017. Su parámetro se establece en 2 supuestos, para los escritos que están presentado pero el despacho por algún motivo no puede resolver (reservados) se establece en 25 a 30 días naturales, lo que equivale a un máximo de 1 mes calendario. En los escritos cuyo expediente si está en el despacho y el juzgado puede resolverlos, el indicador establece un plazo de 10 a 15 días naturales, lo que equivale a máximo 10 días hábiles. Este plazo uniforme busca garantizar un seguimiento adecuado y un desempeño consistente en todos los despachos.

## Matriz de indicadores de gestión

Cuando se comenzó con la implementación de indicadores de gestión, su monitoreo se realizaba utilizando matrices en formato “*Excel*”. Este software, ampliamente conocido por su flexibilidad en la gestión de datos, permite realizar cálculos como la resta entre fechas para medir intervalos de tiempo. Sin embargo, en su configuración básica, Excel no incluye la capacidad de identificar automáticamente días hábiles o no laborables.

Por esta razón, el plazo actual del indicador se mide en un plazo máximo 1 mes calendario, equivalente a 30 días naturales (el parámetro se ubica de 25-30 días, cualquier valor en ese rango se considera estándar), ya que esta metodología simplifica los cálculos en ausencia de un análisis más detallado de días hábiles.

El indicador incluso para mayor detalle, diferencia el plazo y la cantidad entre los escritos presentados en expedientes que se ubican en el despacho y que pueden resolver, y los que están fuera y que la resolución de esos escritos no es posible en ese momento por parte del despacho, se encuentran reservados.

**Ilustración 1**

***Indicador de plazo para resolver escritos, subdivisión y parámetros.***

Imagen que contiene Texto

Descripción generada automáticamente

***Fuente****: Matriz de indicadores del Tribunal Colegiado de Heredia.*

En el caso del rango para los escritos que pueden resolver, se ubica en un máximo de 15 días naturales, lo que equivale a 10 días hábiles.

# Indicadores automatizados

Con el avance de la tecnología, se están desarrollando indicadores automatizados en el sistema, los cuales ofrecen la posibilidad de diferenciar entre días hábiles y no hábiles, lo que permitiría configurarlos de manera más precisa. Sin embargo, en esta etapa del proyecto, el enfoque principal ha sido emular los indicadores existentes. Esto asegura una transición gradual y ordenada hacia la automatización, permitiendo que, de manera progresiva y por cada jurisdicción, se elimine el control manual basado en matrices de “*Excel*” (criterio Subproceso de Estadística- anexo 1).

*“El Subproceso de Estadística se tiene asignado el proyecto* ***0110-PLA-P01: Desarrollo de Indicadores de Gestión Automatizados (IGA) por medio de SIGMA para los despachos judiciales del Poder Judicial****, el cual tiene como objetivo principal “(…) sustituir la forma manual convencional de generar la información de las matrices de indicadores en Excel en las oficinas o despachos, por herramienta automatizada de seguimiento a la gestión judicial (…)”, en este sentido y por la naturaleza especifica del proyecto, los indicadores automatizados fueron diseñados para replicar los cálculos manuales existentes. Por tanto, la elección de utilizar el cálculo de días naturales en los IGA de plazos se fundamenta en la coherencia con las métricas actuales que se llevan en las oficinas judiciales.*

*Si el Subproceso de Modernización Institucional (No Penal) concluyera modificar el indicador* ***P-8: Plazo de espera del escrito pendiente más antiguo (días)*** *o cualquier otra medición de plazos, esto significaría realizar un cambio significativo en los IGA, ya que se tendría que variar toda la lógica de la programación, lo cual se vería afectado ya que para el proyecto 0110-PLA-P01 actualmente no se cuenta con el profesional dedicado de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DTIC), por lo que el cambio entraría en la lista de espera de mejoras, teniendo un tiempo de resolución prolongado. Además, es importante recordar que cualquier cambio en un Indicador de Gestión implicaría reactualizar los parámetros asociados a esa medición modificada por parte del Subproceso de Modernización Institucional.*

*En conclusión, de parte del Subproceso de Estadística no recomendaríamos modificar la medición solicitada, por las implicaciones técnicas que esto significaría para los IGA.”.*

Para efectos de un eventual cambio en la configuración, implicaría también un cambio en el parámetro, que para efectos de las oficinas implicaría el mismo plazo, 30 días naturales (un mes calendario) es equivalente a 21 días hábiles, o 15 días naturales es equivalente a 10 días hábiles.

Diagrama

Descripción generada automáticamente

El criterio de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones se incluyó en el anexo 2, oficio 1855-DTIC-2024 del 06 de setiembre de 2024.

# Plazos legales

Como bien menciona el Tribunal Colegiado Civil de Heredia, y la Gestoría Civil en el criterio adjunto al oficio 152-CJC-2024 (anexo 3), los plazos legales en materia Civil se entienden en días hábiles (artículo 30.5 párrafo segundo del Código Procesal Civil).

El indicador de plazo para resolver escritos es general en todas las materias no penales, y no cuenta con un plazo legal.

Si bien el Tribunal Colegiado de Heredia indicó que, si hay un plazo legal para resolver los escritos y que es de 5 días hábiles, según artículo **58.2 del Código Procesal Civil:**

***“CAPÍTULO IV***

***RESOLUCIONES JUDICIALES Y MEDIOS DE IMPUGNACIÓN***

***SECCIÓN I***

***RESOLUCIONES JUDICIALES***

***ARTÍCULO 58.- Denominación y plazos***

***58.2 Plazo para dictar providencias y autos***

*Las providencias y los autos en audiencia se dictarán de forma inmediata, salvo que la complejidad de lo planteado requiera un estudio especial o deliberación, caso en el cual se podrá decretar un breve receso. Las providencias y los autos escritos deberán ser dictados en el plazo de cinco días, sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales.”.*

Una vez consultada la gestoría civil, se entiende que el plazo del artículo 58.2 del Código Procesal Civil no es aplicable a todos los escritos, y no se puede considerar como el plazo legal para el indicador “*plazo de espera para resolver escritos”.* Según consulta a la gestoría vía Teams el 30 de enero 2025, el plazo legal de 5 días hábiles en materia Civil que dispone el artículo 58.2 del Código Procesal Civil es para que la persona juzgadora resuelva providencias y autos, y ese indicador no existe, no existe un indicador *“Plazo de espera para dictar providencia o autos*”. Si bien un escrito puede generar que se emita una providencia o un auto, ello dependerá de la gestión que se presente.

Como también indicó el criterio de la gestoría Civil oficio 152-CJC-2024 “*los plazos definidos en la matriz de indicadores de gestión en realidad son mediciones recomendadas por el órgano técnico y aprobadas por el Consejo Superior para cumplir con los principios de eficiencia del servicio público (Artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública).”.*

Además, la gestoría Civil mediante oficio 42-CACMFJ-JEF-2025 del 28 de enero 2025 recomendó:

*“Sobre esto debe de aclararse que si bien es cierto conforme el artículo N° 58.2 del Código Procesal Civil, dispone que las resoluciones sobre providencias y autos escritos debe ser dictados en el plazo de cinco días, dicho plazo se estima como ordenatorio, por lo que si bien siempre debe de buscarse la resolución más pronta y cumplida, en tema de matriz de indicadores, se involucran otros aspectos no solamente procesales de la materia, sino de eficiencia y eficacia del servicio público como lo establece el artículo N° 4 de la Ley General de la Administración Pública. Dentro de estos aspectos tenemos, la cantidad de circulante del despacho, el histórico de ingreso de escritos, la cantidad de personal para la capacidad operativa, es decir, aspectos que determinan la capacidad real de respuesta de los Despachos Judiciales. De ahí que no se recomienda fijar en la matriz de indicadores el plazo para determinar eficiencia en el máximo de 5 días, pues este análisis es sistemático, sobre la capacidad real de respuesta con parámetros de eficiencia aceptables del Poder Judicial”.*

Lo resaltado en celeste no es del original.

# Conclusión

* 1. En el contexto actual, los indicadores de gestión han demostrado ser una herramienta fundamental para monitorear y evaluar el desempeño de las distintas áreas. En el caso particular del monitoreo del *“plazo de espera para resolver escritos*” este indicador es operativo y general para todas las materias no penales, y se ha logrado mantener un sistema funcional basado en días naturales, lo cual garantiza uniformidad y consistencia con los indicadores previamente establecidos.

No obstante, se reconoce que la implementación de un sistema automatizado representa un avance significativo hacia una gestión más eficiente y precisa, aunque aún se encuentra en una fase inicial de desarrollo y en este momento no se dispone de los recursos para modificar la forma de medición.

* 1. La gestoría Civil mediante oficio 42-CACMFJ-JEF-2025 del 28 de enero 2025 (anexo 6) recomendó no ajustar el plazo del indicador “*plazo de espera para resolver escritos”.*

# Informe remitido en consulta 63-PLA-MNP-2025

El preliminar de este informe fue remitido en consulta mediante oficio 63-PLA-MNP-2025, a la Comisión de la Jurisdicción Civil, Tribunal Colegiado de Primera Instancia Civil de Heredia, Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional.

Se recibió respuesta del Tribunal Colegiado de Heredia mediante correo electrónico del 22 de enero 2025 (anexo 4), de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones mediante oficio 121-DTI-2025 del 23 de enero 2025 (anexo 5) y del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional según oficio 42-CACMFJ-JEF-2025 del 28 de enero 2025 (anexo 6).



Relacionados con el tema se recibieron posteriormente los oficios 22-CJC-2025 y 33-CJC-2025 de parte de la Comisión de la Jurisdicción Civil (anexos 7 y 8) y de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones el oficio 180-DTIC-2025 (anexo 9).

# Recomendaciones al Consejo Superior:

* 1. Tener por atendido el acuerdo del Consejo Superior en sesión 43-24 celebrada el 23 de mayo de 2024, artículo LXXVIII, conforme a lo solicitado a la Dirección de Planificación.
  2. Tomar nota de que el indicador “*plazo de espera para resolver escritos”,* es de aplicación general para todas las materias no penales, y se subdivide en 2 categorías: Escritos de expedientes fuera del despacho que se monitorean con un plazo máximo de 30 días naturales, equivalente a 1 mes calendario y Escritos de expedientes dentro del despacho, cuando el juzgado no tiene impedimentos para resolver que se monitorean con un plazo máximo de 15 días naturales.

En caso de ajustarse a días hábiles, el plazo sería de 21 días hábiles para los escritos con expedientes fuera del despacho y 10 días hábiles máximo para los escritos de expedientes dentro del despacho, manteniendo una equivalencia práctica que no afectaría el monitoreo realizado en los despachos.

* 1. Considerando el estado actual del proyecto de indicadores automatizados, diseñado para operar con días naturales (replicando el formato en Excel), se recomienda mantener esta metodología.
  2. Incluir la solicitud de la mejora tecnológica para ajustar los plazos a días hábiles, dentro del proceso de valoración y priorización que está realizando la Dirección de Planificación a nivel nacional, conforme al acuerdo de la Comisión Civil en sesión 11-2024 celebrada el 19 de diciembre de 2024, artículo XXIX y la respuesta de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones mediante oficios 121 y 180-DTIC-2024.

# Anexos

| **Anexo** | **Descripción** | **Archivo** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Criterio Estadística |  |
| 2 | Oficio 1855-DTIC-2024 |  |
| 3 | Oficio 152-CJC-2024 |  |
| 4 | Observaciones del Tribunal Colegiado de Heredia, oficio 63-PLA-MNP-2025 |  |
| 5 | Oficio 121-DTI-2025 |  |
| 6 | Oficio 42-CACMFJ-JEF-2025 |  |
| 7 | Oficio 22-CJC-2025 |  |
| 8 | Oficio 33-CJC-2025 |  |
| 9 | Oficio 180-DTI-2025 |  |

Atentamente,

Máster Yesenia Salazar Guzmán, Jefa a.i.

Subproceso de Modernización No Penal

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INFORME** | **NOMBRE** | **PUESTO** |
| **Elaborado por:** | Máster Melissa Durán Gamboa | Coordinadora 3 a.i. Subproceso de Modernización No penal |
| **Revisado por:** | Máster Yesenia Salazar Guzmán | Jefa a.i. Subproceso de Modernización No penal |
| **Visto Bueno:** | Ing. Dixon Li Morales | Subdirector Proceso Ejecución de las Operaciones |