430-PLA-MI(NPL)-2024

Ref. **2307-2023**

19 de abril de 2024

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

En atención del acuerdo tomado por el Consejo Superior, en sesión 15-2023 del 23 de febrero de 2023, artículo XXX, oficio de la Secretaría General de la Corte 1759-2023, donde se comunica la aprobación del informe 1170-PLA-MI(NPL)-2023, relacionado con la propuesta de Modelo de Tramitación de los Juzgados de Violencia Doméstica, se remite el informe suscrito por la Máster Yesenia Salazar Guzmán, Jefa a.í del Subproceso de Modernización Institucional – no penal, relacionado con el abordaje realizado en el Juzgado contra la Violencia Doméstica II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos) donde se implementó el modelo de tramitación aprobado, el cual se desarrolla en el marco de ejecución del proyecto 1374-CF-P01 Implementación del Código Procesal de Familia.

Mediante oficio 74-PLA-MI(NPL)-2024, el preliminar de este informe fue puesto en conocimiento a la Licda. Guadalupe Valverde Carranza, Jueza Coordinadora Juzgado contra la Violencia Doméstica de San Carlos, Juzgado contra la Violencia Doméstica de San Carlos, Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, Lic. Cristian Martínez Hernández (juez gestor de Familia), Administración Regional de San Carlos, Licda. Shirley Quirós González, gestora de la materia de Violencia Doméstica, Comisión Permanente para el Seguimiento de la Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar, Comisión de Familia, Niñez y Adolescencia, Licda. Karol Briceño Arrieta, profesional de Sostenibilidad destacada en el Circuito de San Carlos.

Se recibió respuesta del Lic. Cristian Alberto Hernández, Juez Gestor de Familia, mediante correo del 25 de enero 2024 y de las personas juzgadoras Máster Meibol Araya Arguedas y Máster Guadalupe Valverde Carranza mediante correo del 30 de enero 2024. El detalle de las observaciones, así como el criterio de esta Dirección se incorporan en el apartado 2 del presente documento.

Atentamente,

Ing. Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso Ejecución de las Operaciones

Copias:

* Licda. Guadalupe Valverde Carranza, Jueza Coordinadora Juzgado contra la Violencia Doméstica de San Carlos
* Juzgado contra la Violencia Doméstica de San Carlos
* Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional
* Lic. Cristian Martínez Hernández gestor en materia de Familia
* Administración Regional de San Carlos
* Licda. Shirley Quirós González, gestora de la materia de Violencia Doméstica
* Comisión Permanente para el Seguimiento de la Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar
* Comisión de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia
* Lic. Karol Briceño Arrieta, profesional del Modelo de Sostenibilidad destacada en el Circuito de San Carlos
* Archivo

msp

Ref. **2307-2023**

19 de abril de 2024

Ingeniero

Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso Ejecución de las Operaciones

Estimado señor:

Mediante oficio 1759-2023, se comunicó el acuerdo del Consejo Superior en la sesión 15-2023 del 23 de febrero de 2023, artículo XXX, donde aprobó el modelo de oficina en materia de Violencia Doméstica, informe 1170-PLA-MI(NPL)-2022 de esta Dirección, en el que se acordó entre otras cosas lo siguiente:

(…) ***2)*** *Aprobar el modelo de gestión propuesto en este informe para los Juzgados Contra la Violencia Doméstica, futuros Juzgados Contra la Violencia Doméstica y Protección Cautelar, para que se replique por etapas a nivel nacional en Juzgados Especializados y en mixtos según corresponda y que comprende lo descrito en la recomendación 10.1 de este informe (Estructura organizacional mínima, rol de disponibilidad, rol de distribución (reparto automático), distribución del trabajo, cuotas de trabajo).* ***3)*** *Tomar nota de que el abordaje de este proyecto tanto en materia de Familia, Pensiones como en Violencia Domestica no constituye un rediseño (conforme al “Manual Metodológico Institucional para el Rediseño de Procesos”, aprobado en sesión de Corte Plena 16-15 celebrada el 27 de abril del año 2015, artículo II), sino un abordaje de implementación para analizar propuestas específicas, el cuál considera herramientas técnicas de la metodología para el sustento técnico de las propuestas, igualmente se mantiene el seguimiento establecido en el Modelo de Sostenibilidad institucional. 4) La Dirección de Planificación deberá conforme al cronograma establecido en el Proyecto 1374-CF-P01 “Implementación del Código Procesal de Familia”, implementar por etapas el Modelo de Tramitación propuesto para los Juzgados Contra la Violencia Doméstica (entregable 3.33), así como la ejecución de indicadores de gestión conforme a lo establecido en el Modelo de Sostenibilidad de Proyectos. La implementación se realizará por etapas, iniciando con los despachos especializados y luego con los mixtos en lo que se pueda ajustar conforme al modelo.* ***5)*** *Los Juzgados contra la Violencia Doméstica:* ***5.1)*** *Una vez abordados por la Dirección de Planificación, deberán generar de manera mensual los indicadores de gestión (tanto en la plantilla en formato de hoja de cálculo de Excel como los automatizados) conforme a la implementación del Modelo de Sostenibilidad de Proyectos; así mismo, los Equipos de Mejora de Procesos, deberán realizar las reuniones mensuales para el análisis y elaboración de planes remediales.* (…).

En la Jurisdicción contra la Violencia Doméstica se implementaron mejoras desde el 2020 en las oficinas que compartían competencia con materia de Familia enatención de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República (CGR), DFOE-PG-0098 (2683)-2020, relacionado con el informe DFOE-PG-IF-00002-2020 “*Informe de Auditoría Operativa sobre la gestión del Poder Judicial en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia de los juzgados de Familia y de Pensiones alimentarias*”.

Adicionalmente, la materia forma parte del proyecto *“0110-PLA-P23 Automatización de procesos Jurisdiccionales y análisis del rezago judicial*” que tiene como objetivo “*optimizar los recursos institucionales e impulsar la innovación de los procesos judiciales para agilizar los servicios de justicia”*; por lo que en ese proyecto durante 2022 y 2023 se han emitido entregables asociados a oportunidades de mejora de reforma legal e informáticas en Violencia Doméstica.

Conforme a lo dispuesto por el Consejo Superior en sesión 15-2023 del 23 de febrero de 2023, artículo XXX, se detallan las actividades y controles a revisar en los Juzgados especializados en materia de Violencia Doméstica para replicar el modelo de oficina aprobado por el órgano superior como parte del proyecto *1374-CF-P01 “Implementación del Código Procesal de Familia”.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Información general del entregable** | |
| Código del Proyecto: | 1374-CF-P01 |
| Proyecto | Implementación del Código Procesal de Familia |
| Director: | Comisión de Familia, Niñez y Adolescencia y Comisión Permanente para el Seguimiento de la Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar |
| **Patrocinador:** | Consejo Superior/Corte Plena |

| **Acta de entrega de producto:** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número de la entrega** | 3.51 | **Fecha:** | 14/09/2023 |
| **Nombre del producto** | VD-Abordaje e implementación de Modelo de VD en el Juzgado Especializado de San Carlos | | |
| **Responsable de la entrega del producto** | Lic. Gabriel Salas Gutiérrez. | **Plazo máximo de revisión** |  |

|  |
| --- |
| **Descripción del producto** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Oficina que se aborda** | Juzgado Contra la Violencia Doméstica del Segundo Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos) |
| **Periodo de abordaje/trabajo de campo** | Del 05 al 22 de septiembre de 2023 |
| **Justificación** | Acuerdo del Consejo Superior, sesión 15-2023 del 23 de febrero de 2023, artículo XXX, en el que se acordó entre otras cosas lo siguiente:  “***4)*** *La Dirección de Planificación deberá conforme al cronograma establecido en el Proyecto 1374-CF-P01 “Implementación del Código Procesal de Familia”, implementar por etapas el Modelo de Tramitación propuesto para los Juzgados Contra la Violencia Doméstica (entregable 3.33), así como la ejecución de indicadores de gestión conforme a lo establecido en el Modelo de Sostenibilidad de Proyectos. La implementación se realizará por etapas, iniciando con los despachos especializados y luego con los mixtos en lo que se pueda ajustar conforme al modelo”.* |

# Aplicación del Modelo de Tramitación para Juzgados contra la Violencia Doméstica, proyecto “*1374-CF-P01 Implementación del Código Procesal de Familia*”.

Este apartado incluye la revisión y/o implementación de las distintas variables y su estado actual, según el Modelo de Tramitación de los Juzgados de Violencia Doméstica y el proyecto “*1374-CF-P01 Implementación del Código Procesal de Familia*”.

Es importante indicar que la presentación inicial al **Juzgado contra la Violencia Doméstica del Segundo Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos)** fue realizada el 05 de septiembre de 2023, según consta en la minuta 757-PLA-MI(NPL)-MNTA-2023, visible en el apartado 4 ***“***[***Minutas***](#_Minutas)***”*** del presente entregable, se contó con la participación de todo el personal del despacho: la jueza coordinadora, la jueza 2, la coordinadora judicial, las dos técnicas judiciales y el auxiliar de servicios generales.

## Revisión y ajuste de la Estructura de Trabajo (sistema de trabajo)

Conforme al modelo establecido, el juzgado debe contar con al menos 2 personas técnicas judiciales por cada persona juzgadora, una persona coordinadora judicial y una persona manifestadora, como mínimo, tal como se muestra en la siguiente imagen:

***Imagen 1***

*Estructura de trabajo del modelo de tramitación para Juzgados contra la Violencia Doméstica*

Diagrama

Descripción generada automáticamente

**Fuente:** Informe 1170-PLA-MI(NPL)-2022.

| **Estado** | **Observaciones** |
| --- | --- |
| **Revisado**  Casilla marcada contorno | Se revisó la estructura actual del juzgado y se determinó que no cumple con la indicada por el modelo de tramitación estándar. Actualmente, el despacho está conformado de la siguiente manera: Dos personas juzgadoras categoría 3 (una de ellas corresponde a un permiso con goce de salario).  * Una coordinadora judicial 2. * Dos técnicas judiciales 2. * Un auxiliar de servicios generales (ahora recalificado a técnico judicial 2).   Para cumplir con el modelo de tramitación, se requiere de lo siguiente:  **a)** Que el actual permiso con goce de salario de persona juzgadora 2 del juzgado sea una plaza ordinaria.  **b)** Que la plaza del auxiliar de servicios generales se recalifique a técnico judicial 2 para que colabore con la manifestación del juzgado (gestión realizada por esta dirección en el oficio 792-PLA-MI (NPL)-2023 conocida por el Consejo Superior en Sesión 73-23 del 5 de setiembre de 2023, artículo XLIX, relacionado con el Modelo de Tramitación de los Juzgados contra la Violencia Doméstica, el cual, contiene la estructura mínima de tramitación, así como todas aquellas oportunidades de mejora obtenidas a partir del proceso).  **c)** Se requiere de dos personas técnicas judiciales categoría 2 adicionales, ya que, actualmente no se cumple con el número de personas técnicas mínimo. Por lo que, resulta necesario equiparar la estructura del juzgado, tal como fue previsto en los informes de presupuesto 314-PLA-MI-RH-2022 y 283-PLA-RH-MI(NPL)-2023 y en el oficio 1170-PLA-MI(NPL)-2022.  Adicionalmente, bajo el oficio 283-PLA-RH-MI(NPL)-2023, se hace la indicación de la necesidad de incorporar al menos una plaza de persona juzgadora y dos personas técnicas judiciales 2 más, para completar la estructura actual.  Como punto adicional, se constató que las personas juzgadoras mantienen un rol de disponibilidad. Esta labor recae actualmente sobre las dos personas juzgadoras del despacho, así como una persona juzgadora del Juzgado Contravencional de La Fortuna y otra persona juzgadora del Juzgado Contravencional de Los Chiles. Ese rol varía su rotación entre cada 3 o 4 días, así como la distribución de los territorios (San Carlos, Los Chiles y La Fortuna). Se adjunta la agenda del mes de septiembre del 2023 en el [anexo 1](#anexo1).  Resulta importante mostrar la cantidad de asuntos atendidos por concepto de disponibilidad para el Juzgado contra la Violencia Doméstica del Segundo Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos), datos que se muestran a continuación:  ***Cuadro 1***  *Cantidad de asuntos atendidos en disponibilidad en el Juzgado contra la Violencia Doméstica del Segundo Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos), mayo, junio y julio 2023*   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Persona Juzgadora | Cantidad de asuntos atendidos en disponibilidad | | | |  | Mayo | Junio | Julio | | Jueza 1 (coordinadora) | 14 | 14 | 10 | | Jueza 2 | 24 | 15 | 11 | | **Total** | **38** | **29** | **31** |   **Fuente:** *Control físico de asuntos en disponibilidad del Juzgado de VD de San Carlos.*  De acuerdo con la tabla, se tiene que, el personal juzgador ha atendido en el último trimestre un promedio de 33 asuntos mensuales en disponibilidad. De acuerdo con el criterio dado por la jueza 2, la Licda. Meibol Araya Arguedas, la mayor cantidad de asuntos en disponibilidad se presentan durante la semana, días en los cuales deben atender hasta tres asuntos, sin colaboración alguna de personal técnico, lo que hace más lenta la atención. Asimismo, agrega que esta labor genera un desgaste considerable para ambas juezas. A pesar de lo anterior, cabe mencionar que, la situación en el juzgado se ha mejorado desde que se cuenta con el permiso con goce de salario de la juez 2, ya que, anteriormente, la jueza coordinadora le correspondía estar en disponibilidad todas las semanas, salvo algunos fines de semana que se rotaba el rol de disponibilidad con los juzgados contravencionales de Los Chiles y La Fortuna.  Como dato relevante, para atender este tema se trabaja en una propuesta a nivel nacional bajo el oficio 1005-PLA-MI (PL)-2022, relacionado con las horas extras pagadas en materia de Violencia Doméstica en todo el país. El oficio en mención corresponde a un informe preliminar que fue puesto en consulta el 24 de octubre de 2022, por lo que se tiene pendiente confeccionar el informe definitivo para conocimiento del Consejo Superior.  **Propuesta de solicitud y ajuste de rol de disponibilidad**  En atención a la observación realizada por las personas juzgadoras MSc. Meibol Araya Arguedas y MSc. Guadalupe Valverde Carranza donde solicitan los siguiente:  *“Se solicita valorar que planificación realice una recomendación, para rediseñar la distribución de la disponibilidad de la Zona. En la actualidad entre semana, los tres juzgados a saber, Los Chiles, Fortuna, y Ciudad Quesada, asumen disponibilidad, lo único que se rota son los fines de semana, por lo que sería más práctico y económico para el Poder Judicial, que solo una persona juzgadora asuma la disponibilidad de los tres despachos. A cada persona Juzgadora le correspondería una vez al mes de lunes a las 16:30 a lunes siguiente 7:00am, rotándose así la disponibilidad entre las cuatro personas juzgadoras que atienden violencia doméstica en la zona, la jueza de Fortuna, la de los Chiles y las dos juezas de Ciudad Quesada”*  A continuación, se realiza el siguiente análisis:  ***Cuadro 2***  *Cantidad de asuntos atendidos en disponibilidad en el Juzgado contra la Violencia Doméstica II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos), Juzgado Contravencional de La Fortuna y Los Chiles*  *año 2023*   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Despachos (disponibilidad)** | **Anual** | **Promedio mensual** | **Promedio asuntos diarios** | | Juzg. VD San Carlos | 301 | 26,76 | 1,27 | | Juzg. Contravencional La Fortuna | 109 | 9,69 | 0,46 | | Juzg. Contravencional Los Chiles | 140 | 12,44 | 0,59 |   ***Fuente:*** *Sigma, marzo 2024*  En el cuadro 2 se muestra información sobre los asuntos atendidos en disponibilidad en los Juzgados contra la Violencia Doméstica II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos), Juzgado Contravencional de La Fortuna y Los Chiles durante el año 2023.  En cuanto a la cantidad de asuntos anuales se aprecia que el Juzgado Contravencional de la Fortuna cuenta con menor cantidad de asuntos en disponibilidad, en comparación al Juzgado de Violencia Doméstica de San Carlos quien es el que presenta la mayor cantidad de asuntos de atención en disponibilidad.  Adicionalmente, se conversó con el señor Alexander Tenorio del Subproceso de Organización Institucional de la Dirección de Planificación y se le consultó cual era el procedimiento a seguir para una modificación en el rol de disponibilidad, manifestando que el rol de disponibilidad se establece según el acuerdo de las personas juzgadoras que atienden disponibilidad, lo que se debe tener claro es que la disponibilidad no puede quedar desatendida.  A través de correo electrónico se consultó a las personas juzgadoras de los despachos en análisis, la anuencia para proponer un ajuste en el rol de disponibilidad, obteniendo las siguientes respuestas:   |  |  | | --- | --- | | **Personas Juzgadoras** | **Anuencia** | | MSc. Guadalupe Valderde Carranza (San Carlos) (Anexo 17). | **Pde acuerdo** | |  | |  | | MSc. Meibol Araya Arguedas  (San Carlos) (Anexo 18). | **Pde acuerdo** |  | |  | |  | | MSc. Hazel Victor Rodríguez  (Los Chiles) (Anexo 19). | **Cerrardesacuerdo** |  | |  | | MSc. Yamileth Tejada Solano  (La Fortuna) (Anexo 20). | **Cerrardesacuerdo** |  | |  | |  |   En el cuadro 3 se indica las distancias entre las zonas de los Juzgados en análisis.  ***Cuadro 3***  *Distancia entre los despachos*   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Distancia entre despachos** | **Kilómetros** | **Tiempo** | | San Carlos a La Fortuna | 43,6 km | 56 minutos | | San Carlos a Los Chiles | 95,5 km | 1 hora 41 minutos |   ***Fuente:*** *Google maps, marzo 2024*  En virtud de lo anterior al no tener anuencia de todas las partes no sería posible hacer una modificación el rol de disponibilidad actual de esta oficina, no obstante, es importante señalar que según lo consignado en el informe preliminar 1005-PLA-MI(PL)-2022 se están valorando diferentes escenarios, los cuales permitan apoyar a los Juzgados contra la Violencia Doméstica en la atención de los casos de disponibilidad a nivel nacional. |

## 

## Revisión del Manual de Funciones

Las funciones que realizan las personas juzgadoras y técnicas judiciales se estandarizaron a nivel nacional, conforme a lo indicado en el manual de funciones estándar del Modelo de Tramitación y el perfil Competencial de la Dirección de Gestión Humana, según sea la clase de puesto, lo cual, puede ser consultado mediante la dirección electrónica <https://ghanalisispuestos.poder-judicial.go.cr>.

| **Estado** | **Observaciones** |
| --- | --- |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Se remitió a conocimiento y para revisión parte del personal del despacho las funciones estándar para cada puesto de trabajo, de acuerdo con el Modelo de Tramitación, esto el 6 de septiembre de 2023 por medio de correo electrónico (visible en el [anexo 2](#anexo2_funciones)).    Al respecto, se recibieron las siguientes observaciones:  Observaciones del a**uxiliar de servicios generales** que colabora en el área de manifestación sobre las funciones de la persona destacada en la manifestación:   |  |  | | --- | --- | | **Tarea** | **Observaciones** | | 2) Actualización y verificación del control del reparto automático. | No lo realiza, ya que el reparto automático aún no se ha habilitado en el despacho. | | 10) Recibir los expedientes itinerados que vienen por incompetencia y deberá encargarse de distribuir esos asuntos. | Es realizado por la coordinadora judicial. |   Observaciones del **personal técnico judicial**:   |  |  | | --- | --- | | **Tarea** | **Observaciones** | | 5) Enviar comisiones a Fuerza Pública (coordinar para que se las lleven o remitirlas por correo certificado). | Tareas realizadas por el auxiliar de servicios generales. | | 8) Otorgar clave para acceso en línea. | | 9) Llevar expedientes a copias. En caso de que sea copia certificada realizar constancia del quien lo solicita y en motivo por el cual lo solicita. | | 10) Quemar discos CD. | | 11) Incorporar expedientes a llaves mayas a solicitud del usuario. | | 26) Se recibe papelería directamente de Fuerza Pública o de correo interno. | | 28) Se debe escanear las comisiones que trae Fuerza Púbica e incorporarlas a cada expediente. | | 33) Ingresar en Agenda Cronos las audiencias. | La realiza la coordinadora judicial. | | 34) Pasar semanalmente las audiencias tanto de seguimiento como las del articulo 12 a los jueces. | Lo realiza el auxiliar de servicios generales. | | 35) Verificar a final de mes si la agenda cronos no tiene audiencias pendientes. | La realiza la coordinadora judicial. | | 48) Acumular procesos. | La realiza la coordinadora judicial en el sistema. | | Lleva el control de libro de comisiones: se ingresan, y luego diligenciadas se actualiza. | Tarea adicional que realizan. | | Informe de asuntos CLAIS, se ingresan, se les da seguimiento y se actualiza. | Tarea adicional que realizan. | | Ingresar los asuntos al libro de auto sentencias. | Tarea adicional que realizan. | | Realizar giras de visitas de seguimientos en caso de alto riesgo, junto con la Jueza, así como cualquier otra gira fuera del despacho a entrevistas de alguna de las partes del proceso. | Tarea adicional que realizan. |   Observaciones de la **persona coordinadora judicial**:   |  |  | | --- | --- | | **Tarea** | **Observaciones** | | 7) Itineración de expedientes y recursos a otros despachos. | La itineración la realiza el manifestador. | | 14) Notificación de resoluciones en estrados judiciales, en Fiscalía o en Celdas del OIJ. | Las notificaciones al O.I.J se envían con la Fuerza Pública o la Oficina de Comunicaciones Judiciales (OCJ), en Fiscalía sólo las solicitudes que se reciben, pero normalmente las víctimas se llevan a Fiscalía y se regresan. | | 23) Registrar en el Sistema SIGA los días de trabajo presencial del personal técnico. | No aplica, ya que este Juzgado, por el tipo de materia, no se realiza teletrabajo. | | 25) Realizar la Evaluación del Desempeño del personal técnico. | Se colabora con la revisión y suministrando datos, pero la aplicación en sí la realiza la jueza coordinadora. | | 27) Coordinar con la Unidad Administrativa el pago de los peritos. | Lo realiza cada técnica judicial. | | Realización, llenado de plantillas y comunicación de informes de medidas de protección vigentes. | Tarea adicional que realiza. | | Incluir y excluir fechas de señalamientos em agenda. | Tarea adicional que realiza. | | Llevar control del libro de evidencias y documentos y guardarlos en archivo. | Tarea adicional que realiza. | | Acumular expedientes y procesos. | Tarea adicional que realiza. | | Atención telefónica. | Tarea adicional que realiza. | | Cualquier otra función que la jueza coordinadora encuentre necesario como acompañarla a reuniones de la Red Contra La Violencia Doméstica y Charlas a las comunidades. | Tarea adicional que realiza. | |

## Conformación del Equipo de Mejora de Procesos, conforme al Modelo de Mejora Continua de oficinas y despachos judiciales.

Se conformó el equipo de Mejora de Procesos en el juzgado, según lo establece el Modelo de Mejora Continua de Oficinas y despachos Judiciales (anteriormente llamado Modelo de Sostenibilidad de Proyectos), aprobado por el Consejo Superior, sesión 82-2020 del 20 agosto de 2020, artículo XLI.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Observaciones** |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Para este apartado, de acuerdo con las indicaciones dadas por la jueza coordinadora, la Licda. Guadalupe Valverde Carranza, desean mantenerse el mismo equipo de mejora que fue conformado desde el rediseño efectuado en el 2012, momento en que se estableció el Modelo de Sostenibilidad para el despacho. El equipo actualmente está constituido por todo el personal del juzgado. Como labor adicional a este tema, se remiten las responsabilidades que tiene el equipo de mejora el 13 de septiembre de 2023, correo visible en [anexo 3](#anexo3_EquipoMejora). |

## Proceso y procedimientos de Tramitación General

Se reiteró al juzgado que el modelo incluye la estandarización del proceso de solicitud para el otorgamiento de medidas de protección contra la Violencia Doméstica y de los procedimientos asociados.

| **Estado** | **Observaciones** |
| --- | --- |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Los procedimientos indicados en este apartado tomaron como base los ya establecidos bajo la Norma GICA 2010 del juzgado de VD de Cartago, mismos que fueron debidamente analizados y actualizados, según informe 1170-PLA-MI(NPL)-2022, relacionado “*con la propuesta del Modelo de Tramitación de los Juzgados Contra la Violencia Doméstica y Protección Cautelar como parte del Proyecto 1374-CF-P01 “Implementación del Código Procesal de Familia*”, aprobado por el Consejo Superior sesión 15-23 del 23-2-2023, Artículo XXXX.  Como labor adicional, se realizó una revisión detallada por parte de la coordinadora judicial, Lucrecia Sanchez y la técnica judicial Marlene Durán, para determinar si las actualizaciones implican cambios considerables a las labores que actualmente se realizan.  Se procedió a poner en conocimiento de todo el equipo los procedimientos actualizados por medio de correo electrónico el 12 de septiembre de 2023 (visible en el [anexo 4](#anexo4_Procesos)). |

## Infraestructura física básica

De acuerdo con lo indicado en el Modelo de Tramitación, la distribución de infraestructura del despacho debe cumplir con lo siguiente:

| **Estado** | **Requerimiento** | **Validación** | **Observaciones** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | 1.6.1 Cada persona juzgadora debe tener una oficina asignada, en las cuales pueden llevar a cabo las audiencias. | **P** | Cumple |
| 1.6.2 El personal del despacho cuenta con el mobiliario y equipo de oficina necesario para desempeñar sus labores y cuentan con Pad de firmas. | **P** | Cumple.  El juzgado cuenta con 2 pads de firmas, 1 para las personas juzgadoras y otro para el área de manifestación. En ocasiones, debido a la alta afluencia de público, surge la necesidad de contar con 1 pad adicional. Lo anterior, según lo expresado por la coordinadora judicial. |
| 1.6.3 Líneas telefónicas y teléfonos | **P** | Cumple. El juzgado cuenta con 5 líneas telefónicas y 5 teléfonos. Las líneas telefónicas son las siguientes:   * 2401-0375 * 2401-0371 * 2401-0361 * 2401-0318 * 2401-0362 |
| 1.6.4 El despacho cumple con la Ley 7600. | **P** | Cumple. El juzgado se encuentra en el primer piso del edificio los Tribunales de Justicia de San Carlos. |
| 1.6.5 Las personas técnicas de trámite deben contar con cubículos para la atención de las presuntas víctimas. | **P** | De acuerdo con lo que se pudo observar durante la visita, tanto las personas juzgadoras como la coordinadora y las técnicas judiciales, cuentan con espacios privados para la atención de las personas usuarias (semicerrados para el caso del personal técnico judicial).  Las fotografías que ilustran lo indicado son visibles en el [anexo 5](#anexo5_cubículos). |

## Distribución de asuntos nuevos por medio de Reparto Automático

El juzgado no cuenta con la mejora de reparto automático activada, lo anterior, debido a que en el momento que ocurrió la migración al SIAGPJ, el despacho solo contaba con una persona juzgadora y dos personas técnicas judiciales, por lo que el juzgado decidió mantener el reparto manual, lo anterior, según conta consta en seguida de correos entre la coordinadora judicial y la unidad de Implantación y Normalización de DTIC, disponible en el [anexo 6](#anexo6_repartoAutomático).

| **Estado** | **Observaciones** |
| --- | --- |
| **Revisado**  Casilla marcada contorno | Actualmente el juzgado no cuenta con el reparto automático activo, en su lugar utilizaba un control de reparto por clase de asunto de forma manual denominado “*libro de entradas y salidas de expedientes penales”*, bajo dicho control se repartían todos asuntos nuevos, itinerados, incompetencias y testimonios de pieza. Este control era manejado por las 2 técnicas judiciales y el libro de disponibilidades lo lleva la coordinadora judicial, junto con las 2 juezas destacadas en el despacho (ver [anexo 7](#anexo7_libros)).  Como labor previa a solicitar la implantación de reparto automático, se procedió a realizar una revisión del circulante actual del despacho, con la finalidad de verificar que las cargas de trabajo entre el personal del despacho estuvieran equiparadas, con esto garantizar que, desde un inicio, por medio del reparto automático, se asigne el trabajo de manera equitativa. Dicha revisión se realizó en conjunto con la persona coordinadora judicial y se detectó que la distribución del circulante no era equitativo, por lo que, se indicó que una vez que se vaya a activar el reparto automático, previamente la persona coordinadora judicial deberá equiparar las cargas de trabajo entre el personal técnico judicial de trámite.  Se gestionó ante la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones el reporte correspondiente para habilitar el reparto automático, el 06 de septiembre del 2023, bajo el número de reporte **RF 1728818** (visible en anexo 8). La activación del reparto automático está sujeta a una mejora que DTIC debe lanzar a producción, con la que se estará solucionado un problema de reinicio del reparto cuando la estructura de distribución no es por equipos, lo anterior según lo indicado por Luis Diego Carrillo, Coordinador Regional de TI de la Sección de Soporte Técnico, vía correo electrónico, el 19 de septiembre de 2023 ([anexo 9](#anexo9_MejoraReparto)). |

## Revisión e implantación de sistemas informáticos

El despacho cuenta con la implantación de los siguientes sistemas informáticos:

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Observaciones** |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | El despacho actualmente utiliza el SIAGPJ implantado en el Juzgado desde el 16 de agosto del 2022. Se procedió a revisar el listado de sistemas con el coordinador judicial el 6 de septiembre de 2023. En el siguiente documento se muestra la verificación de los sistemas:    En la revisión efectuada se constató que el despacho utiliza la mayoría de los sistemas informáticos.  Asimismo, tienen conocimiento de 6 sistemas, pero que no son utilizados ya que, 4 de ellos, fueron suprimidos al ser instalado el nuevo sistema informático SIAGPJ. En cuanto al **Sistema Depósito de Objetos Decomisados**, se procedió a hacer la indicación sobre la necesidad de su uso, así como tramitar la respectiva solicitud de credenciales de acceso (ver [anexo 10](#anexo10_SistObjetDecom)).  En cuanto al **sistema de envío de mensajería masiva** (el cual sirve para enviar mensajes de texto para intervinientes para recordar audiencias programadas, nuevos señalamientos en agenda, entre otros), es una funcionalidad que tiene el SIAGPJ que a la fecha, no envía los mensajes, por lo que, para que sea activado, se requiere de una mejora que tendría que desarrollarse por parte de DTIC para todos los despachos del país que utilicen el SIAGPJ, lo anterior según consulta realizada a Yamileth Mena Gutiérrez, técnica de la Unidad de Implantaciones de DTIC el 18 de septiembre del 2023, vía Teams. La situación se incorporó como solicitud en la lista de mejoras pendientes que esta dirección está coordinando con DTIC. |

## Revisión del estándar de tareas y ubicaciones para tramitación electrónica

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Observaciones** |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Se procedió a realizar una revisión de las tareas y ubicaciones según el estándar para cada uno de los puestos de trabajo con los que cuenta el juzgado, en el archivo adjunto se encuentra el estándar a revisar. Por medio del reporte GIS 469753 del 12 de septiembre del 2023, se solicitó el reporte con los puestos de trabajo y con las tareas que mantiene actualmente el Juzgado en el SIAGPJ, con la finalidad de ser comparadas con el estándar: |

## Aplicación de formatos jurídicos

Los formatos jurídicos en materia contra la Violencia Doméstica fueron actualizados a nivel nacional a partir del 1 de julio 2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Observaciones** |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Se revisaron los formatos jurídicos con la colaboración de la Licenciada Meibol Araya Arguedas, jueza 2 del juzgado, esto el 8 de septiembre de 2023. En el siguiente archivo se muestra la verificación realizada: |

## Utilización de la nueva fórmula estadística

El despacho aun no utiliza la nueva fórmula estadística, misma que se espera esté vigente a partir de octubre 2024, según la aprobación del Consejo Superior del oficio 519-PLA-ES-2022 en sesión 53-2022 celebrada el 23 de junio del 2022, artículo XLII.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Observaciones** |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Se procedió a realizarle la indicación al juzgado que la nueva fórmula estadística del modelo de tramitación estará rigiendo a partir de la entrada en vigor del nuevo Código Procesal de Familia, esto en octubre 2024, según se establece en la aprobación del Consejo Superior del oficio 519-PLA-ES-2022 en sesión 53-2022 celebrada el 23 de junio del 2022, artículo XLII.    La nueva fórmula estadística fue remitida a todo el personal del juzgado, vía correo electrónico, el 8 de septiembre de 2023 (ver [anexo 11](#anexo11_FormEstadist)). |

## Lista de escritos de ingreso para tramitación electrónica en las Oficinas de Recepción de Documentos

El Juzgado Contra la Violencia Doméstica de San Carlos cuenta con una oficina de Recepción de Documentos.

| **Estado** | **Observaciones** |
| --- | --- |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Se realizó la visita a la ORDD el 7 de septiembre de 2023. Se procedió a revisar el listado de escritos con Dania Arias Mejías, técnica administrativa 2, encargada de la recepción. Con ella se corroboraron los tipos de documentos que ingresan por esta vía para el Juzgado de Violencia Doméstica. Se constató que la oficina de Recepción de Documentos trabajo tal como se indica en el criterio dado por la Comisión de Violencia Doméstica, bajo el oficio N° 65-CVI-2023 del 7 de agosto del 2023, relacionado con los documentos que deben recibir las ORDD relacionados con Violencia Doméstica, donde se tomó como acuerdo:  ***“…***  ***Acuerdo:******1****. Se aprueba la siguiente propuesta:* ***a.*** *Se propone que las Comisiones se reciban en RDD****. b****. Todo parte policial debe ser atendido y recibido en el juzgado (no en la RDD****). c****. Escritos de los partes dirigidos a # de expedientes, se presentan en la ORDD.* ***d.*** *En los casos en los que no se tiene ORDD, toda documentación se recibe en el juzgado****. 2.*** *Coordinar reunión con el Ministro de Seguridad Pública para tratar el tema del plazo de las comisiones que se remiten a la Fuerza Pública para notificar.”.*  El documento completo del criterio de la comisión se encuentra disponible en el [anexo 12](#anexo12_CriterioComision).  A partir de la revisión, se identificó que la ORDD solo tenía habilitada la posibilidad de recibir 5 de los 25 tipos de escritos que se pueden recibir, según lo establecido en el modelo de tramitación de los juzgados contra la Violencia Doméstica, por lo que, se procedió a realizar el reporte GIS 471800, el 19 de septiembre de 2023, para que el listado tipos de escritos que se reciben en la ORDD, se ajuste al modelo de tramitación.  Asimismo, se validó la recepción de escritos en el juzgado con la persona destacada en la manifestación. El juzgado recibe todos los tipos de escritos que establece el Modelo de Tramitación. El detalle de las verificaciones realizadas en la ORDD y el juzgado se encuentran en el siguiente documento: |

## Coordinaciones con oficinas internas y externas

Dentro del Modelo se enlistaron las oficinas con las que el Juzgado realiza coordinaciones internas y externas.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Observaciones** |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Se realizó una verificación con la coordinadora judicial el 6 de septiembre de 2023. Se identificó que el juzgado realiza coordinaciones con las oficinas internas y externas que establece el modelo, a excepción de los consultorios jurídicos de las universidades, que son el único actor externo con el cual el despacho nunca ha tenido ningún tipo de coordinación. El detalle de la verificación realizada se encuentra en el siguiente documento: |

## Implementación de la matriz de indicadores de gestión

Conforme al Modelo de Tramitación de los Juzgados de Violencia Doméstica, se establecieron las cuotas de trabajo para el personal juzgador (20) y técnico judicial (12).

| **Estado** | **Observaciones** |
| --- | --- |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Se procedió a hacer entrega formal de la matriz de indicadores de gestión, así como el formato de minuta de reunión y de planes remediales, vía correo electrónico, el 13 de septiembre del 2023. Dicha matriz sustituye la matriz que mantenía el juzgado desde el 2012 por la nueva, de acuerdo con el modelo. Lo anterior visible en el [anexo 13](#anexo13_Indicadores).  Asimismo, ese mismo día se realizó un ejercicio práctico sobre la forma en como completar la información en la matriz. Se hizo en conjunto con la coordinadora judicial y la persona funcionaria judicial que normalmente sustituye a la coordinadora judicial. Se le dio la indicación que se debe llenar la matriz con datos del mes de agosto 2023 (incorporados en setiembre) estos datos serán los oficiales y darán inicio con la evaluación de los rendimientos del despacho por parte del Subproceso de Modernización Institucional-no penal.  Con la finalidad de mostrar los indicadores automatizados, se efectuó una prueba, donde se generaron los reportes del mes de julio 2023 correspondientes al Juzgado de VD de San Carlos. Se indicó que dichos indicadores arrojan los datos asociados a cada uno de los indicadores de la matriz; sin embargo, se indicó que esta funcionalidad aún no está completamente en funcionamiento (ver [apartado 1.15](#_Indicadores_automatizados)). |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | **Implementación de cuotas de trabajo:**   1. Se explicó al personal del despacho lo relacionado con las cuotas de trabajo que se establecen bajo el Modelo de Tramitación, asimismo, según se estableció en la fase 1 del Modelo de Sostenibilidad, una vez transcurrido el seguimiento que el Subproceso de Modernización Institucional-no penal le brinda al despacho (6 meses), con la obtención de la información se procederá a revisar las cuotas establecidas, tanto para el personal juzgador como el técnico judicial, y de procederá a realizar el ajuste correspondiente, de ser necesario.   Por otra parte, en la siguiente figura se muestra las funciones que le competen al subproceso de Modernización Institucional-no penal en la fase 1 del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de los proyectos:  **Imagen 2**  Fase 1 Implementación del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad  Escala de tiempo  Descripción generada automáticamente  **Fuente**: Modernización Institucional (no penal), 2023.   1. Adicionalmente, se hizo la siguiente aclaración para el tema de las cuotas de trabajo, detalladas bajo el oficio 1170-PLA-MI(NPL)-2022, conocido por el Consejo Superior en la sesión 15-2023 del 23 de febrero de 2023, artículo XXX, donde se aprobó el modelo de oficina en materia de Violencia Doméstica. Bajo este oficio se hace la siguiente indicación para la cuota de los técnicos judiciales.   “….     |  |  | | --- | --- | | *Cuota de trabajo diaria propuesta de proveído por persona Técnica Judicial (atención de cinco expedientes diarios con solicitud de medidas y siete proyectos de resolución por expediente diarios, donde se contempla la resolución de mantener medidas-casos sin oposición)* | ***5+7=12*** |   …”.  A partir del análisis estadístico de la entrada de asuntos nuevos al juzgado contra la Violencia Doméstica de San Carlos durante el periodo del 2021 a julio 2023, se tiene que, la entrada promedio mensual fue de 119 asuntos, lo que equivale a 3 asuntos diarios por cada persona técnica judicial (119 asuntos/21 días /2 personas técnicas judiciales=3).  **Es por lo anterior que, resulta importante aclarar que para el caso del personal técnico judicial del Juzgado de Violencia Doméstica de San Carlos, no es posible completar la cuota de 5 expedientes diarios de solicitud de medidas de protección, debido a la baja entrada de asuntos, por lo que, la cuota podrá completarse con 8 o más resoluciones por expediente diarios, por persona técnica judicial, donde se contempla la resolución de mantener medidas-casos sin oposición. Lo anterior, considerando que la entrada promedio actual diaria es suficiente para que cada persona técnica judicial atienda entre 3 y 4 solicitudes de medidas de protección.**   1. Como otro de los puntos, se realizó un análisis sobre el circulante que mantiene el Juzgado a agosto 2023 según sus fases y cantidades, se obtuvo como resultado lo siguiente:   ***Gráfico 1***  *Circulante final por fase a agosto 2023, Juzgado de VD de San Carlos*    Fuente: *SIGMA*  Tal como se muestra en el gráfico 1, el juzgado mantiene las cantidades de expedientes según las fases, de acuerdo con la dinámica habitual en la materia de Violencia Doméstica.  Es normal mantener un alto volumen de asuntos en la **fase de demanda** ya que en ella se colocan todos los expedientes que por algún motivo no se le ha podido notificar o prevenir a la parte, así como comisiones, archivos provisionales, referencias incompletas donde el agresor es ignorado, respuestas de Fuerza Pública donde se indica que la parte no pudo ser notificada, documentos nuevos que no han tenido respuesta.  Los asuntos en **fase de demostrativa** son aquellos que se mantienen a la espera de realizar la audiencia correspondiente al Artículo 12 (recepción de prueba).  Los asuntos en **fase conclusiva** son aquellos que se tienen pendiente de levantar las medidas o archivar de manera definitiva, expediente que se cierran estadísticamente y salen del circulante del juzgado.  **La fase de seguimientos** son todos los asuntos que ya cuentan con medidas y se les debe de dar un seguimiento por al menos un año, el despacho como practica realiza al menos tres seguimientos en el año. |

## Revisión agenda y cantidad de señalamientos

Se implementó la estructura de la agenda para la atención de los casos ingresados en los juzgados contra la violencia doméstica, de acuerdo con lo indicado en el Modelo de Tramitación; donde se estableció la cuota de 5 señalamientos de recepción de prueba semanales por persona juzgadora y 48 de seguimiento, tal como se muestra en la siguiente imagen:

***Imagen 3***

*Estructura y organización de la agenda según el Modelo de Tramitación de Violencia Doméstica*



**Fuente**: 1170-PLA-MI(NPL)-2022

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Observaciones** |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Se explicó la necesidad de ajustarse a la estructura y organización de la agenda del Modelo de Tramitación, el cual establece **16 audiencias diarias de seguimiento por juez (3 días x 16=48) y 5 audiencias de recepción de pruebas semanal, lo que es igual a un total de 53 audiencias semanales.**  Cabe añadir que, según lo que menciona la jueza coordinadora, con la estructura que mantienen actualmente en la agenda, podrán cumplir con las audiencias de recepción de prueba, pero no asegura lo mismo para las audiencias de seguimiento. A raíz de lo anterior, basado en el histórico trimestral (setiembre, octubre y noviembre de 2023) de la efectividad de audiencias de seguimiento por semana por persona juzgadora, se propone la cuota de 20 audiencias semanales del artículo 17 por persona juzgadora. La estrategia de seguimiento queda a criterio de la persona juzgadora.  Como labores adicionales a este punto se realizaron dos, las cuales se detalla a continuación;   1. Se verificaron los tipos de apuntes en la agenda integrada del SIAGPJ, de acuerdo con el estándar, estos apuntes son:  * Seguimientos (Art.17); * Recepción de Prueba (Art.12); * Actividades redes VD; * Actividades CLAIS;   El despacho no mantiene apuntes fuera del estándar.  Como hallazgo relacionado con lo anterior, se identificó que no todos los seguimientos se señalaban en la agenda, por lo que se indicó al personal del despacho la importancia de que todos los seguimientos fueran señalados en la agenda del SIAGPJ. |

# 

## Indicadores automatizados

En atención a lo dispuesto por el Consejo Superior en sesión 89-2022, celebrada el 13 de octubre del 2022, artículo LII, y como parte del Modelo de Tramitación, el despacho debe hacer uso de los indicadores automatizados existentes en la materia en el sistema SIGMA y compararlos con la información generada en la plantilla Excel, en aquellos indicadores que ya se generan automatizados para confirmar su buen funcionamiento.

| **Estado** | **Observaciones** |
| --- | --- |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Se realizó la descarga de los indicadores automatizados en conjunto con la coordinadora judicial y se le explicó que los indicadores muestran la información que se registra en SIGMA, la cual, debe ser utilizada para comparar los datos de la matriz de indicadores de gestión en Excel, se indicó también que es necesario que se continúe completando la matriz actual, hasta tanto se indique que ya no deben continuar con el registro. Dicha labor fue realizada el 13 de septiembre de 2023.  La importancia de contar con los indicadores automatizados consiste en poder sistematizar, de manera estandarizada, los datos sobre la gestión de los juzgados de la materia; de esa manera, se podrá controlar y comparar el rendimiento entre despachos, así como facilitar la toma de decisiones para mejorar la calidad de servicio que se le brinda a la persona usuaria, lo anterior, sin tener que recargar al despacho con tareas de llenado manual de la información, como actualmente sí ocurre con la matriz de Excel.  Se mantiene el control de Excel, considerando que la matriz automatizada se encuentra en la fase de plan piloto, por lo cual, el despacho debe generar ambos controles y comparar la información para reportar lo que corresponda al subproceso de estadística, según lo establece la Circular Externa *2-2023: Implementación de Indicadores de Gestión Automatizados en SIGMA del 21 de marzo del año en curso* (circular disponible en apartado 2.12). |

## Libros de Control

Confirmación de que la oficina dispone de los libros de control conforme al estándar.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Observaciones** |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Se verificó con la coordinadora judicial los libros de control que utiliza el despacho. Los resultados se detallan en el archivo adjunto:    Asimismo, se pusieron en conocimiento del personal del despacho los nuevos libros de control, por medio de correo electrónico el 07 de septiembre de 2023. Es de resaltar que, los libros cuentan con codificaciones especiales y variables que se revisaron en conjunto con la inspección judicial (ver [anexo 14](#anexo14_librosControl)). Además, se indicó la necesidad de trasladar la información de los controles ya existentes a los nuevos formatos (labor en la que se le ayudó a la coordinadora judicial).  Adicionalmente, se les dejó una “tejedora” para que puedan sustituir el libro físico de asuntos nuevos y el libro físico de disponibilidades (visibles en el [anexo 7](#anexo7_libros)), esto hasta tanto, entre en funcionamiento el reparto automático. Dicha herramienta ayudará además a repartir los asuntos que deben ser distribuidos de forma manual por las limitaciones actuales del sistema, como lo son: reentrados, Testimonios de Piezas e Incompetencias y disponibilidad, garantizando así, una distribución equiparada en la carga laboral. |

## Capacitación en el Modelo de Mejora Continua y MAIG

Capacitación al personal del Juzgado sobre la utilización de la Matriz de Indicadores de Gestión, confección de la minuta de reunión y elaboración de planes remediales, así como la presentación del Modelo de Análisis Integral de Gestión de oficinas y despachos judiciales (MAIG), como parte del Modelo de Mejora Continua.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Observaciones** |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | La presentación relacionada con el Modelo de Mejora Continua de oficinas y despachos judiciales fue realiza de manera presencial el jueves 07 de septiembre de 2023, según se detalla en la minuta 787-PLA-MI(NPL)-MNTA-2023 (disponible en el [apartado 4 de minutas](#_Minutas)). En lo que refiere al Modelo de Análisis Integral de Gestión de oficinas y despachos judiciales (MAIG), la presentación fue realizada en la misma fecha y se detalla bajo la misma minuta.  Como parte de la capacitación, se mencionaron los indicadores que son considerados para dar una calificación al despacho en materia de Violencia Doméstica, de acuerdo con lo que se estable en el informe 1170-PLA-MI(NPL)-2022, donde aprobó el modelo de oficina en materia de Violencia Doméstica por parte del Consejo Superior, en la sesión 15-2023 del 23 de febrero de 2023, artículo XXX:  ***Imagen 3***  *Indicadores considerados para la calificación MAIG*    **Fuente**: Dirección de Planificación, 2023. |

## Seguimiento del Modelo de Mejora Continua

Se explicó que se iniciará con la fase 1 de seguimiento del Modelo de Mejora Continua por parte del Subproceso de Modernización Institucional-no penal por un periodo de 6 meses. Durante ese tiempo, se remitirá un oficio con la retroalimentación respectiva mensualmente. Finalizados esos 6 meses, se hará el traslado a la fase 2, que estará a cargo del profesional de sostenibilidad del circuito, la Administración Regional, Consejo de Administración y el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Observaciones** |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Se dará el seguimiento a partir de los indicadores de agosto 2023. Como parte de las actividades iniciales, se acompañará al Juzgado en la primera reunión mensual que corresponde al análisis de los datos de agosto 2023. Sin embargo, en un despacho con amplia experiencia en la emisión de los indicadores de gestión. |

# Atención de las observaciones al informe en consulta.

Como se indicó previamente, el preliminar de este informe fue puesto en consulta en una primera versión mediante el oficio 74-PLA-MI (NPL)-2024, considerando las observaciones recibidas, en este apartado se incluye el detalle de las observaciones. Se recibió respuesta de:

* Observaciones de Señor Cristian Alberto Hernández, Juez Gestor de Familia mediante correo del 25 de enero 2024 (anexo 15).
* Observaciones de personas juzgadoras MSc. Meibol Araya Arguedas y MSc. Guadalupe Valverde Carranza mediante correo del 30 de enero 2024 (anexo 16).

El resumen de las observaciones recibidas junto con el criterio de esta Dirección se incluye en el siguiente documento:

******

# Recomendaciones

***Al Consejo Superior***

* 1. Tomar nota de la implementación del Modelo de Tramitación en materia de Violencia Doméstica en el Juzgado contra la Violencia Doméstica de***l Segundo Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos)***, en atención a lo acordado por el Consejo Superior en sesión 15-2023 del 23 de febrero de 2023, artículo XXX. Se realizó una revisión de los requerimientos aprobados como parte de la oficina modelo y todos están aplicados.
  2. Tomar nota del inicio del seguimiento al despacho durante 6 meses por parte del Subproceso de Modernización Institucional-no penal de la Dirección de Planificación en atención a la fase 1 del Modelo de Mejora Continua de oficinas y despachos judiciales, posterior a los 6 meses, se trasladará el seguimiento al Subproceso de Evaluación, responsables de la fase 2 del Modelo y se presentará el informe de cierre correspondiente al Consejo Superior.
  3. Tomar nota que se mantiene la necesidad de lo siguiente para completar la estructura de trabajo que establece el Modelo de Tramitación:

1. Una persona técnica judicial de trámite, tal como se ha indicado en los oficios 314-PLA-MI-RH-2022, 283-PLA-RH-MI(NPL)-2023 y 1170-PLA-MI(NPL)-2022. Asimismo, tomar nota que la otra plaza de persona técnica que igualmente estaba pendiente ya fue asignada, a partir de la recalificación de la plaza 23508 de auxiliar de servicios generales a técnico(a) judicial 2, desde el 9 de noviembre 2023, según lo aprobado por el Consejo Superior en sesión 94-2023, celebrada el 9-11-23, artículo XXX.
2. Tomar nota que se mantiene la necesidad de que se otorgue la plaza ordinaria de persona juzgadora 3 (indicada en los oficios del punto a) y hasta tanto, mantener el permiso con goce de salario de la jueza que actualmente se destaca en el despacho, lo anterior, según lo recomendado también en los informes de formulación del presupuesto para la implementación del Código Procesal de Familia para 2023 y 2024.

***A la Administración Regional de San Carlos***

* 1. Tomar nota del abordaje y seguimiento realizado en el Juzgado contra la Violencia Doméstica de San Carlos.
  2. De acuerdo con las revisiones realizadas y descritas en el punto 1.5 infraestructura física, se detectó la necesidad que a las personas juzgadoras se les asigne un pad de firmas adicional, ya que solo mantienen uno en la sala de audiencias, por lo que en cumplimiento con lo que establece el Modelo, deben contar con uno en cada oficina.
  3. Tener en consideración que, pasados los seis meses del seguimiento que se dará con motivo del abordaje, el seguimiento mensual se realizará por parte del profesional asignado por el Modelo de Sostenibilidad en el Circuito Judicial.

***Al Juzgado Contra la Violencia Doméstica de San Carlos***

* 1. Apegarse al manual de funciones y las tareas indicadas en el apartado 1.2 del presente informe, así como a los procedimientos indicados en el apartado 1.4.
  2. La persona coordinadora judicial deberá equiparar el circulante entre el personal técnico judicial de trámite (indicado en el punto 1.6), previamente a la reactivación del reparto automático.
  3. Generar y enviar de manera mensual la información relacionada con los indicadores de gestión a partir de agosto 2023 en adelante, al correo [gsalasg@poder-judicial.go.cr](mailto:gsalasg@poder-judicial.go.cr), sperezc@poder-judicial.go.cr por 6 meses, incluyendo matriz de indicadores, minuta de reunión y planes remediales conforme lo establece la fase 1 del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de los Proyectos.
  4. En atención a lo dispuesto por el Consejo Superior en sesión 89-2022 celebrada el 13 de octubre del 2022, artículo LII, utilizar también los indicadores automatizados existentes para la materia en el sistema SIGMA y compararlos con la información generada en la plantilla Excel, para confirmar su buen funcionamiento.

Para acceder a los indicadores automatizados deben ingresar a SIGMA, carpeta 2 “Informe de indicadores”, como se observa en la siguiente ilustración.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Si detectan inconsistencias, deben comunicarlo al Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación dentro de los primeros 5 días hábiles del mes, junto con el informe de inconsistencias.

* 1. Dar cumplimiento a las circulares de interés concernientes al proceso de Violencia Doméstica:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Circular** | **Contenido** | **Archivo** |
| 168-21 | Referente a la obligatoriedad de utilizar el módulo de pase a fallo |  |
| 221-21 | Referente a la autorización requerida para modificar el reparto automático. |  |
| 234-21 | Define lo que es sentencia, lo que lleva voto y registro de resolución, forma correcta de registro |  |
| 053-22 | Respecto a la inclusión de casos CLAIS por medio de tareas específicas |  |
| 063-22 | Contiene los aspectos de actualización fases en Violencia Doméstica |  |
| 267-22 | Relacionada a la obligación cumplir corrección inconsistencias |  |
| 2-2023 (externa) | Implementación de Indicadores de Gestión Automatizados en SIGMA |  |

***A la Inspección Judicial***

* 1. Tomar nota de la implementación del Modelo de Tramitación de los Juzgados de Violencia Doméstica y Modelo de Sostenibilidad, que se realizó en el Juzgado contra la Violencia Doméstica del Segundo Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos) y el seguimiento por parte del Subproceso de Modernización Institucional-no penal, por un plazo de 6 meses, contados a partir de la entrega de la matriz de Indicadores de Gestión en agosto de 2023.

# Anexos

| **Anexo** | **Descripción** | **Documento** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Agenda de disponibilidad del Juzgado de VD de San Carlos, septiembre 2023. |  |
| **2** | Correo de comunicación de las funciones estándar el 06 de septiembre de 2023. |  |
| **3** | Correo del 06-09-2023 comunicación de las obligaciones del equipo de mejora. |  |
| **4** | Comunicación de los procesos y procedimientos estándar al Juzgado de Violencia Doméstica de San Carlos el 12 de septiembre de 2023. |  |
| **5** | Área de manifestación y cubículos del personal técnico del Juzgado contra la Violencia Doméstica de San Carlos. |  |
| **6** | Correo entre la coordinadora judicial y la Unidad de Implantación y Normalización sobre la desactivación de la mejora del reparto automático. |  |
| **7** | Libro de entradas y libro de disponibilidad utilizados para el reparto equitativo en el Juzgado de Violencia Doméstica de San Carlos. |  |
| **8** | Reporte realizado ante la Dirección de Tecnología para la activación del reparto automático, 06-09-2023 en el Juzgado de VD de San Carlos. |  |
| **9** | Correo de Luis Diego Carrillo, Coordinador Regional de TI sobre mejora pendiente del reparto automático. |  |
| **10** | Indicación de necesidad de contar con permisos de acceso para el Sistema Depósito de Objetos Decomisados del OIJ. |  |
| **11** | Correo en el que se hace de conocimiento al juzgado la nueva fórmula estadística |  |
| **12** | Criterio emitido por la Comisión de Violencia Doméstica oficio 65-CVI-2023 del 7 de agosto de 2023. |  |
| **13** | Matriz de Indicadores de Gestión del Juzgado del Segundo Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos) |  |
| **14** | Envío al despacho de los libros de control bajo correo electrónico del 07 de septiembre de 2023. |  |
| **15** | Observaciones de Señor Cristian Alberto Hernández, Juez Gestor de Familia mediante correo del 25 de enero 2024. |  |
| **16** | Observaciones de personas juzgadoras MSc. Meibol Araya Arguedas y MSc. Guadalupe Valverde Carranza. |  |
| **17** | Correo consulta de variación en disponibilidad Juzgado VD de San Carlos MSc. Guadalupe Valverde. |  |
| **18** | Correo consulta de variación en disponibilidad Juzgado VD San Carlos, MSc. Meibol Araya |  |
| **19** | Correo consulta de variación en disponibilidad Juzgado Contravencional de Los Chiles, MSc. Hazel Victor. |  |
| **20** | Correo consulta de variación en disponibilidad Juzgado Contravencional de La Fortuna, MSc. Yamileth Tejada. |  |

# Minutas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Minuta** | **Descripción** | **Documento** |
| **757-PLA-MI(NPL)-MNTA-2023** | Reunión inicial y conformación del Equipo de Mejora del Juzgado. |  |
| **787-PLA-MI(NPL)-MNTA-2023** | Capacitación al Juzgado en el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de los Proyectos, así como en el Modelo MAIC. |  |

Atentamente,

Máster Yesenia Salazar Guzmán, Jefa a.i.

Subproceso de Modernización Institucional-no penal

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Informe** | **Nombre** | **Puesto** |
| **Elaborado por** | Licda. María José Montero Alfaro | Profesional 2 |
| **Revisado por:** | Máster Melissa Durán Gamboa | Coordinadora Unidad |
| **Aprobado por:** | Máster Yesenia Salazar Guzmán | Jefa a.i. Subproceso Modernización Institucional-no penal |
| **Visto Bueno:** | Ing. Dixon Li Morales | Jefe a.i. Proceso Ejecución de las Operaciones |