604-PLA-MI(NPL)-2024

Ref. **986-2023**, 400-2020-1690-2021, 1166-2023

24 de mayo de 2024

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

En atención al acuerdo del Consejo Superior tomado en la sesión 15-2023 del 23 de febrero de 2023, artículo XXX, oficio de la Secretaría General de la Corte número 1759-2023, donde se comunica la aprobación del  informe 1170-PLA-MI(NPL)-2022 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.i del Subproceso de Modernización Institucional – no penal, relacionado con el **abordaje realizado en el Juzgado Contra la Violencia Doméstica de Cartago,** 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 298-PLA-MI(NPL)-2024, el preliminar de este informe fue puesto en conocimiento el 14 de marzo de 2024 al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, Lic. Cristian Martínez Hernández gestor de Familia, Pensiones y Violencia Doméstica, Administración Regional de Cartago, Comisión de Familia, Niñez y Adolescencia, Comisión Permanente para el Seguimiento de la Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar, Profesional encargado del Modelo de Sostenibilidad en Cartago y Archivo. Las observaciones emitidas se muestran el apartado 4 del presente oficio.

Atentamente,

Ing. Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso Ejecución de las Operaciones

Copias:

* Juzgado Contra la Violencia Doméstica de Cartago
* Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional
* Lic. Cristian Martínez Hernández gestor en materia de Familia, Pensiones
* Administración Regional de Cartago
* Comisión Permanente para el Seguimiento de la Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar;
* Comisión de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia
* Florita Leiva Piedra, profesional del Modelo de Sostenibilidad destacada en el Circuito Judicial de Cartago.
* Archivo

Msp

Ref. **986-2023**, 400-2020-1690-2021, 1166-2023

24 de mayo 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** | 3.42 | **Fecha:** | 01/09/2023 |
| **Nombre del producto** | VD-Abordaje e implementación de Modelo de VD en el Juzgado Especializado de Cartago | | |
| **Responsable de la entrega del producto** | Ing. Steven Pérez Campos. | **Plazo máximo de revisión** |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Oficina que se aborda** | Juzgado Contra la Violencia Doméstica de Cartago. |
| **Periodo de abordaje/trabajo de campo** | Del 15 al 25 de agosto 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 de Cartago** fue realizada el 15 de agosto de 2023, según consta en la minuta 689-PLA-MI(NPL)-MNTA-2023, visible en el apartado ***5 “Minutas”*** del presente entregable, se contó con la participación de la jueza coordinadora, co juez, coordinador judicial (sustituto), y uno de los técnicos judiciales, adicionalmente se contó con la participación de uno de los profesionales del Subproceso de Organización Institucional de la Dirección de Planificación.

## 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.

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 jueces categoría 3;  * Un coordinador judicial 2; * Cuatro personas técnicas judiciales 2;   Para cumplir con el modelo de tramitación, se requiere de al menos una persona técnica judicial categoría 2 adicional, ya que actualmente no se cumple con el número esperado de técnicos. Por lo que resulta necesario equiparar la estructura del Juzgado tal como fue previsto en los informes de presupuesto 314-PLA-MI-RH-2022, 283-PLA-RH-MI(NPL)-2023.  Adicionalmente, se logró constatar que el despacho cuenta con un rol para atender el área de manifestación, este trabajo es distribuido entre los 4 técnicos más el coordinador Judicial que también atiende manifestación. Para esta labor el Juzgado actualiza el rol por número de técnico cada semana.  Como punto adicional, se constató que las personas juzgadoras mantienen un rol de disponibilidad, esta labor recae actualmente sobre los dos jueces, anteriormente la disponibilidad era asumida por cuatro jueces distribuidos de la siguiente manera; un juez del Juzgado Contravencional de Alvarado, un juez del Juzgado Contravencional de Paraíso y dos del Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago. Sin embargo, se dejó de brindar colaboración por parte del Juez de Paraíso desde el 2021, mientras que el Juez de Alvarado deja de colaborar a inicios del 2023. Dicho esto, desde inicios del 2023 la labor recae únicamente sobre dos personas Juzgadoras. El rol actual es asumido una semana completa por la jueza 1 y la siguiente semana por el juez 2. Se adjunta la agenda del mes de julio 2023 en el anexo 1.  Resulta importante mostrar la cantidad de asuntos atendidos por concepto de disponibilidad para el Juzgado de VD de Cartago, datos que se muestran a continuación.  ***Cantidad de asuntos atendidos en disponibilidad en el Juzgado de Violencias Doméstica de Cartago, mayo, junio y julio 2023.***   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Persona Juzgadora | Cantidad de asuntos atendidos en disponibilidad | | | |  | Mayo | Junio | Julio | | Juez 1 Coordinadora | 11 | 20 | 15 | | Juez 2 | 21 | 14 | 11 | | **Total** | **32** | **34** | **26** |   **Fuente:** *Control físico de asuntos en disponibilidad del Juzgado de VD de Cartago.*  De acuerdo con la tabla, se tiene que el personal juzgador ha atendido un promedio de 31 asuntos en disponibilidad en el trimestre analizado, de acuerdo con el criterio dado por la Jueza coordinadora, la mayor cantidad de asuntos se presentan durante los fines de semana, días en los cuales deben atender de tres y hasta más asuntos, sin colaboración alguna de personal técnico, lo que hace más lenta la atención. Asimismo, agrega que esta labor genera un desgaste considerable para ambos jueces, sumado al cambio que se presentó con el Juzgado de Alvarado y Paraíso.  ***Cuadro de disponibilidad mes de julio 2023***  ***Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago***    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. |

## 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 remite 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 16 de agosto de 2023 por medio de correo electrónico (visible en el anexo 2).    Al respecto el despacho no emite observación alguna. |

## Conformación del Equipo de Mejora de Procesos, conforme al Modelo de Sostenibilidad de los Proyectos.

Se conformó el equipo de Mejora de Procesos en el Juzgado según establece el Modelo de Sostenibilidad y Mejora Continua 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. Sandra Pereira desean mantenerse con el 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 comparte el 17 de agosto de 2023 las responsabilidades que tiene el equipo de mejora. Correo visible en anexo 3. |

## Proceso y procedimientos de Tramitación General

Se reiteró a la oficina, que el modelo incluyó 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 | Es importante indicar, que el Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago cuenta con una Certificación de acreditación oficial emitida por la Comisión Nacional del Sistema de Calidad y Acreditación para la Justicia (SINCA-JUSTICIA), donde se establece el cumplimiento del Juzgado en cuanto a los criterios y estándares de calidad establecidos por la Norma GICA 2010, otorgada en marzo del 2014. Bajo esta norma se construyeron una serie de procedimientos que fueron debidamente documentados.  En línea con lo anterior, se debe hacer mención que los procedimientos indicados en este apartado tomaron como base los ya establecidos bajo la Norma GICA 2010 en el 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. Así las cosas, los procedimientos planteados vienen a sustituir en carácter de actualización los inicialmente diseñados.  Como labor adicional, se realizó una revisión detallada por parte del coordinador judicial, Jeffrey Chaves, para determinar si las actualizaciones implican cambios considerables a las labores que actualmente se realizan. No se emiten observaciones relevantes al respecto.  Se procedió a poner en conocimiento de todo el equipo los procedimientos actualizados por medio de correo electrónico el 17 de agosto de 2023 (visible en el anexo 4). |

## Infraestructura física básica

De acuerdo con lo indicado 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  Se constató que en el Juzgado cuenta con cuatro pads de firmas divididos de la siguiente manera; 2 para los cuatro técnicos y uno en la sala de juicios, este último utilizado más por las personas juzgadoras. |
| 1.6.3 Líneas telefónicas y teléfonos | **P** | 1.6.3 Cumple. El juzgado cuenta con 2 líneas telefónicas y 4 teléfonos. Las líneas telefónicas son las siguientes:   * Personal técnico judicial y manifestación: 2550-0307/2550-0309.   Las dos líneas telefónicas son compartidas por todo el personal del Juzgado. |
| 1.6.4 El despacho cumple con la Ley 7600 | **P** | Cumple |
| 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 tanto las personas juzgadoras como el coordinador y los técnicos judiciales cuentan con espacios privados para la atención de las personas usuarias.  Las fotografías que ilustran lo indicado son visibles en el anexo 5. |

## Distribución de asuntos nuevos por medio de Reparto Automático

El rol de configuración del reparto implementado por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones es el siguiente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Juzgado Contra la Violencia Doméstica de Cartago** | | |
| **Ubicaciones** | **Reparto automático** | |
| Jueza o Juez 1 | Juez o Juez 1 | Técnica o Técnico Judicial 1 |
| Jueza o Juez 2 | Juez o Juez 2 | Técnica o Técnico Judicial 2 |
| Coordinadora o Coordinador Judicial | Juez o Juez 1 | Técnica o Técnico Judicial 3 |
| Técnica o Técnico Judicial 1 | Juez o Juez 2 | Técnica o Técnico Judicial 4 |
| Técnica o Técnico Judicial 2 |  | |
| Técnica o Técnico Judicial 3 |
| Técnica o Técnico Judicial 4 |  | |

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

| **Estado** | **Observaciones** |
| --- | --- |
| **Revisado**  Casilla marcada contorno | Actualmente el juzgado no cuenta con el reparto automático activo, en su lugar utilizan un control de reparto por clase de asunto de forma manual denominado “*libro de entradas y salidas de expedientes penales”*, bajo dicho control se reparten todos los asuntos nuevos, itinerados, incompetencias y se deja constancia de todos los asuntos atendidos en disponibilidad. Este control es manejado por el coordinador judicial quien vela que las cargas de trabajo sean equitativas, el control es visible (ver anexo 6).  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 equiparar las cargas de trabajo entre el personal del despacho, con esto garantizar que desde un inicio por medio del reparto automático se asigne el trabajo de manera equitativa. Dicha labor se realizó en conjunto con el coordinador judicial y se detectó que las cargas eran las siguientes;   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Técnico judicial** | **Carga de trabajo antes del reparto nuevo (asuntos asignados)** | **Ajustes o equiparación** | | Técnico judicial 1 | 441 | No se realiza ninguna equiparación en las cargas de trabajo | | Técnico judicial 2 | 404 | | Técnico judicial 3 | 452 | | Técnico judicial 4 | 607 | | Jueza Coordinadora | 3 | | Juez | 0 |   Al analizar el tema detalladamente por escritorio, se puede observar que las cargas no están equitativas; sin embargo, el coordinador judicial hace la solicitud que se mantenga la misma carga para todos los puestos, es decir que no se realice una equiparación, lo anterior por cuanto se está en proceso de realizar una depuración de las casillas de los diferentes puestos, lo que vendría a nivelar la carga para cada uno en aproximadamente 390 asuntos. Situación que informó la coordinadora judicial, se atendió con el inventario realizado por el despacho en el periodo del 21 al 25 de agosto 2023.  En el caso puntual del puesto de técnico judicial 4, ha sufrido una inestabilidad importante, ya que el titular se mantiene en constantes ascensos y las personas a cargo por lo general no cuentan con la expertiz o conocimiento suficiente, para este puesto también se realizará una depuración en las siguientes casillas; I audiencia donde se tienen 321 asuntos, en II audiencia con 50, en plazo de vencimiento que se tienen 47. Una vez realizadas las depuraciones los escritorios estarían con los asuntos equilibrados.  Por otra parte, el juzgado tiene programado realizar inventario en la primera semana de setiembre 2023, por lo que también se aprovecharía para depurar los escritorios. Acción realizada en el lapso del 21 al 25 de agosto de 2023, información constatada con el despacho propiamente con la coordinadora judicial.  Se gestionó ante la dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones el reporte correspondiente para habilitar el reparto automático, el 21 de agosto del 2023, bajo el número de reporte **RF 461153** (visible en anexo 7). El reparto queda activo de acuerdo con lo indicado por la profesional de DTIC Elieth Bogantes el 24 de agosto del 2023, sin embargo, por diversos inconvenientes y mejoras requeridas se suspende hasta que la Dirección de Tecnología aplique las mejoras. Lo anterior es avalado por la jueza gestora y jueza coordinadora del despacho según minuta adjunta N° 04-09-2023. |

## 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 12 de junio del 2023. Se procedió a revisar el listado de sistemas con el coordinador judicial el 21 de agosto 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. |

## 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 461350 del 21 de agosto del 2023, se solicita 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.    Al revisar directamente en el sistema SIAGPJ, se constató que el despacho cuenta con los siguientes puestos de trabajo;   * Técnico/a judicial 1; * Técnico/a judicial 2; * Técnico/a judicial 3; * Técnico/a judicial 4; * Técnico/a judicial Supernumerario; * Juez/a 1; * Juez/a 2; * Juez/a 3; * Juez/a Supernumerario; * Ubicación electrónica;   Existen algunas ubicaciones que se tienen en el estándar que no se visualizan, esto por cuanto fueron suprimidas por el sistema informático SIAGPJ, por ejemplo; *Firma Electrónica de Documentos, Notificaciones Automáticas, Buzón para enviar al Archivo Judicial, Demandas nuevas gestión en línea.*  Por otra parte, se detecta una serie de puesto de trabajo (ubicaciones) en el SIAGPJ que se muestran de la siguiente manera;   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Descripción del puesto de trabajo** | **Fecha de inicio** | **Fecha de finalización** | **Código de oficina** | | Consulta 01 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 02 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 03 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 04 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 05 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 06 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 07 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 08 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 09 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 10 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 11 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 12 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 13 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 14 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 15 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 16 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 17 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 18 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 19 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 20 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 21 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 22 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 23 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 24 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 25 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 26 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 27 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 28 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 29 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 30 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 31 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 32 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 35 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 36 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 37 | 23-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 38 | 29-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 39 | 29-jun-23 |  | 0650 | | Consulta 40 | 29-jun-23 |  | 0650 | | PT\_0650INF001\_ymenag | 10-may-23 |  | 0650 | | PT\_0650INF002\_lgamboar | 10-may-23 |  | 0650 | | PT\_0650INF003\_jcastilloso | 10-may-23 |  | 0650 | | PT\_0650INF004 | 29-jun-23 |  | 0650 | | PT\_0650INF005 | 29-jun-23 |  | 0650 |   De acuerdo con lo indicado por el técnico de implantación de la Dirección de Tecnología, Jonathan Castillo Solís en consulta realizada el 28 de agosto 2023 por medio de teams, es normal que las Fiscalías y Tribunales de Familia soliciten acceso a modo de consulta en los juzgados de VD como en Cartago, por lo que a estos accesos se les crean un puesto con el nombre de “consulta 1” y se le asocia el nombre del funcionario, puesto que no tienen tareas relacionadas, por lo que no se corre el riesgo que sean asignados expedientes. Para una mejor ilustración se agrega la siguiente imagen;  imagen  Jonathan Castillo agrega, que este tema se reportó para que se realice la mejora a nivel de sistemas y estos permisos no se visualicen desde la función de movimiento de expedientes, el reporte fue solicitado el 11 de agosto 2023, bajo el número **Caso RF-1710474-3-458568, mejora que sería aplicada a nivel nacional.**  Por otra parte, la coordinadora judicial resalta que es de suma importancia que la Fiscalía y el Tribunal de Familia cuenten con acceso a modo de consulta, lo anterior para una atención pronta de los asuntos que se penalizan. Como tarea final, se constató bajo revisión que todos los puestos cuentan con las tareas del estándar.  Indicar que las modificaciones solicitadas bajo el reporte RF 430178 del 01 de junio de 2023 por parte de la MSc Melissa Duran, también fueron revisadas para garantizar que el despacho cuente con dichos cambios. |

## 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 del Licenciado César Jara Benavides, co- juez del despacho, esto el 21 de agosto de 2023. En el siguiente archivo se muestra la verificación realizada:    De acuerdo con la revisión efectuada se presenta una observación para el formato jurídico *Auto inicial, solicitud de medidas de protección decretando incompetencia,* ya que este documento se encuentra repetido por nombre, pero con una descripción distinta y ambos difieren del utilizado actualmente para dictar una incompetencia, esto de acuerdo con lo indicado por el Licdo. César Jara, para una mejor compresión se adjunta el auto inicial común y el que se encuentra en el sistema.    Este tema está siendo atendido por la Jueza gestora de la materia se está a la espera del formato jurídico ajustado para que sea incluido en el estándar nacional.  Por otra parte, es importante indicar de acuerdo con una de las respuestas dadas por los compañeros de la Dirección de Tecnología a reportes anteriores relacionados con algunos formatos Jurídicos que no se visualizan, se debe tener en cuenta la siguiente indicación.  “*.. lo que sucede es que dichas plantillas están asociadas a los procedimientos que tengan los expedientes, por lo tanto, si el expediente tiene como procedimiento incidente visualiza en la lista de Modelos Vinculados al Procedimiento Actual; las siguientes plantillas:*   | **dbo\_MACHOTE** | | | | | --- | --- | --- | --- | | **CODMOD** | **CODDEJ** | **CODMODPAD** | **DESCRIP** | | 4932 | 0722 | XLCODPRO | Audiencia incidente | | 4933 | 0722 | XLCODPRO | Resolucion de fondo |   *Y si es una comisión visualiza las siguientes plantillas:*   | **dbo\_MACHOTE** | | | | | --- | --- | --- | --- | | **CODMOD** | **CODDEJ** | **CODMODPAD** | **DESCRIP** | | 4934 | 0722 | XLCODPRO | Auto de paso otro despacho | | 4935 | 0722 | XLCODPRO | Comisión diligenciada, devolución | | 4936 | 0722 | XLCODPRO | Devolución, comisión sin diligenciar | | 4937 | 0722 | XLCODPRO | Diligenciada | | 4938 | 0722 | XLCODPRO | Realizar nuevamente tramite | | 4939 | 0722 | XLCODPRO | Trámite inicial | |

## 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. |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Observaciones** |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | Se realizó la visita a la ORDD el 22 de agosto de 2023, se conversó con Patricia Delgado Vargas asistente administrativa 3, encargada de la recepción, con ella se corroboran los tipos de documentos que ingresan por esta vía para el Juzgado de Violencia Doméstica, indica la compañera que por lo general todos los documentos son remitidos de manera inmediata al Juzgado, existe únicamente las comisiones que son las que tardan un poco de tiempo, ya que por lo general son más de 60 comisiones semanales que presenta la Fuerza Pública y estas las deben incorporar en un libro físico de control, pero en la medida que se pueda se incluyen el mismo día.  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 es visible en el anexo 8. |

## 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 el coordinador judicial el día 21 de agosto de 2023. En el siguiente archivo se resumen los resultados: |

## 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). La matriz de indicadores de la oficina se incluyó en el Anexo 9.

| **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, por medio de correo electrónico el 24 de agosto del 2023, se sustituye la matriz que mantenía el juzgado desde el 2012 por la nueva de acuerdo con el modelo, lo anterior visible en el anexo 9:    Asimismo, se realizó un ejercicio práctico en conjunto con la coordinadora judicial, uno de los técnicos judiciales y la jueza coordinadora sobre la forma en como completar la información en la matriz. Se le realiza 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 Cartago, se constató que dichos indicadores si muestran datos asociados a cada uno de los indicadores y se le explica con detalle a los compañeros del juzgado.  Adicionalmente, se realiza la indicación al juzgado para que estos indicadores sean generados de manera mensual paralelos a la matriz de indicadores en Excel, con la finalidad corroborar los datos. En línea con lo anterior, se genera una recomendación para el juzgado atiende en ese sentido la Circular externa 02-2023 “*Implementación de Indicadores de Gestión Automatizados en SIGMA del 21 de marzo del año en curso”.* |
| **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:  Escala de tiempo  Descripción generada automáticamente   1. Adicionalmente, se hace 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*** |   …”  **Es importante aclarar, que el Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago presenta una entrada promedio diaria de 2.5 asuntos nuevos por técnico (4), lo que no permite cumplir con los 5 expedientes nuevos esperados por el modelo. A raíz de lo anterior, se propone que la cuota se pueda completar con expedientes de proyectos de resolución diarios, lo que haría que la conformación de la cuota varie en el siguiente sentido.**  **La conformación de la cuota sería la siguiente; 2 asuntos nuevos + 10 de trámite = 12**   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;   **Circulante final a agosto 2023, Juzgado de VD de Cartago.**    Fuente: [*Plataforma de lanzamiento de BI*](http://sjodatabi04:8080/BOE/BI) (SIGMA)  Tal como se muestra en la gráfica, 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. Por lo general, a estos asuntos se les realiza una diligencia de trámite al mes según criterio de las juezas, para lo cual se deja constancia en el expediente.  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, cuando se tienen seguimientos de adultos mayores se traslada la diligencia a la oficina de Trabajo y Seguridad Social para realizar la visita de campo.  Agregar, que el juzgado debe realizar inventario en la primera semana de setiembre 2023, por lo que se hace la indicación para que depuren aún más las fases y los expedientes que se mantienen en ellas. |

## 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 20 señalamientos de recepción de prueba mensuales por persona juzgadora.

**Estructura y Organización de la Agenda**



| **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, lo que a su vez significan 228 audiencias al mes por persona juzgadora y total para el despacho de 456 (228\*2 jueces), esto como dato mensual esperado.**  Indicar, 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, ya que el porcentaje de presentación de las personas es muy bajo.  **Asimismo, se reitera que deben ajustarse al modelo establecido en cuanto a cantidades y tiempos esperados.**  Como labores adicionales a este punto se realizaron dos, las cuales se detalla a continuación;   1. Se verificó con el coordinador judicial el 22 de agosto de 2023, que efectivamente mantienen los tipos de apuntes en la agenda integrada del SIAG PJ de acuerdo con el estándar, esto apuntes son;  * Seguimientos (Art.17); * Recepción de Prueba (Art.12); * Actividades redes VD; * Actividades CLAIS;   El despacho no mantiene apuntes fuera del estándar.   1. Adicionalmente, se hizo la indicación al despacho para que aumenten la cantidad de los señalamientos, ajustándose a los 53 semanales (48 seguimiento y 5 de prueba), según lo establece el modelo estándar, ya que, de acuerdo con los datos analizados de enero a agosto 2023, la cantidad de señalamientos registrados alcanzan un promedio del 67% al mes (305), por lo que se debe aumentar cerca de un 33%, lo que es igual a 150 señalamientos más. Para reforzar dicho análisis se adjunta el siguiente cuadro:   ***Ajuste necesario en la cantidad de apuntes para cumplir con la cuota esperada de señalamientos en el Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago.***   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Mes** | **Cantidad de señalamientos realizados por mes** | **Cantidad de señalamientos esperados por mes, con el nuevo modelo de tramitación estándar** | **% de alejamiento para llegar a la cuota esperada** | **% de cumplimiento actual** | | **ene-23** | 209 | 455,8  (en total por juzgado con 2 personas Juzgadoras) | 54% | 46% | | **feb-23** | 223 | 51% | 49% | | **mar-23** | 434 | 5% | 95% | | **abr-23** | 303 | 34% | 66% | | **may-23** | 372 | 18% | 82% | | **jun-23** | 303 | 34% | 66% | | **jul-23** | 328 | 28% | 72% | | **ago-23** | 265 | 42% | 58% | | **Promedios** | **305** | **100%** | **33%** | **67%** |   Fuente; *Subproceso de Modernización No Penal, con datos de* [*Estadísticas para especialistas (poder-judicial.go.cr)*](https://planificacion.poder-judicial.go.cr/index.php/estadisticas-e-indicadores/estadisticas-para-especialistas)  ***Cantidad de apuntes realizados de enero a agosto 2023 en el Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago.***    ***Fuente;*** [Microsoft Power BI](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZDY0NzMzNmYtMmMyOC00MWYzLTk1MzEtZWE3ODNlZGNlZDQ0IiwidCI6IjM5NDQ0YzM3LTE4N2UtNDkwNC1hMTNkLWNkZWViMDM2MDBjNyIsImMiOjR9)  De acuerdo con lo que se observa, el promedio mensual de apuntes realizados es de 305, lo que es igual a 152 por persona juzgadora al mes (7 apuntes diarios). Se observa además que la efectividad en los 8 meses indicados alcanza un aproximado de 52%, lo que es igual a decir que de los 7 señalamientos diarios solo se logran realizar 3.3 de manera efectiva (por la no presentación de las partes).  Una vez puesto en conocimiento el preliminar de este informe bajo el oficio 298-PLA-MI(NPL)-2024, el 14 de marzo de 2024 y dadas las observaciones emitidas por la jueza coordinadora, resulta importante aclarar lo siguiente.  Primeramente, que la cuota **esperada** por el Modelo de Tramitación Estándar es la siguiente (**esto quiere decir que si el despacho señala más no debe disminuir la cantidad de señalamientos, sino mantenerse; o bien, aumentar los señalamientos en la medida de las posibilidades**):  **Señalamientos de Audiencias de seguimiento**: 16x 3 días =48 x 2 Jueces = 96 señalamientos semanales.  **Señalamientos de audiencias de recepción de prueba**: 5 semanales x 2 jueces = 10 señalamientos.  Al realizar un análisis de la cantidad de señalamientos realizados por el Juzgado desde julio 2023 a junio 2024 se tiene lo siguiente:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 2023-2024 | | | | Mes | Seguimientos | Recepción de prueba | | julio | 15 | 18 | | agosto | 21 | 47 | | septiembre | 47 | 31 | | octubre | 66 | 43 | | noviembre | 77 | 44 | | diciembre | 102 | 25 | | enero | 65 | 35 | | febrero | 73 | 46 | | marzo | 87 | 32 | | abril | 78 | 24 | | mayo | 56 | 5 | | junio | 21 | 6 | | Total | 708 | 356 | | Promedio mensual | 59 | 30 | | Promedio diario | 3 | 1 | | Promedio diario por juez | 1 | 1 |   ***Fuente;*** [Microsoft Power BI](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZDY0NzMzNmYtMmMyOC00MWYzLTk1MzEtZWE3ODNlZGNlZDQ0IiwidCI6IjM5NDQ0YzM3LTE4N2UtNDkwNC1hMTNkLWNkZWViMDM2MDBjNyIsImMiOjR9)  Al ver el cuadro anterior, se puede constatar que el despacho cumple con lo esperado en cuanto a la cantidad de señalamientos mínimos de recepción de prueba (5 semanales por juez), sin embargo, no se cumple con el mínimo esperado de los señalamientos de audiencias de seguimientos.  Visto lo anterior, se plasma la siguiente propuesta:  *Propuesta de Modificación de la cantidad de señalamientos esperados*   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Cuota | Cuota propuesta por el Modelo Tramitación | Modificación propuesta | | Señalamientos de seguimientos/ por Juez. | 48 | 24 | | Señalamientos de audiencias de recepción de prueba/ por Juez. | 5 | 5 |   La propuesta, atiende las observaciones de la jueza coordinadora, y se acerca a la cuota mínima esperada por el Modelo, tomando en consideración además el histórico del despacho durante el último año, por lo que se espera que al menos cumplan con un 50% de los señalamientos de audiencias de seguimiento, esto quiere decir que por semana deben señalar al menos 24 audiencias de seguimiento más 5 señalamientos de audiencias de recepción de prueba por persona juzgadora, para un total de 29 señalamientos semanales. Si el despacho cuenta con la posibilidad y capacidad de aumentar dicho número, deberá de hacerlo con el fin de dar una mejor respuesta a las personas usuarias y no en detrimento del servicio que brindan. |

## 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 oficina, 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 el coordinador 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 22 de agosto 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.* |

## 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 el coordinador judicial el 22 de agosto de 2023, los libros de control que utiliza el despacho. Los resultados se detallan en el archivo adjunto:    Asimismo, se pusieron en conocimiento los nuevos libros el 22 de agosto de 2023 por medio de correo electrónico, es de resaltar que los libros cuentan con codificaciones especiales y variables que se revisaron en conjunto con la inspección judicial (ver anexo 10). Además, se indicó la necesidad de trasladar la información de los controles ya existentes a los nuevos formatos, dejando una nota de finalizado en los antiguos libros e iniciando en los nuevos controles, esto por las diferencias que existen entre los controles.  Adicionalmente, se les deja una tejedora para que puedan sustituir el libro físico de asuntos nuevos (visible en anexo 6), 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, disponibilidad, garantizando así una equidad en la carga laboral. |

## Capacitación en el Modelo de Sostenibilidad y MAIC

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 como parte del proceso de mejora continua.

| **Estado** | **Observaciones** |
| --- | --- |
| **Aplicado**  Casilla marcada contorno | La presentación relacionada con el Modelo de Sostenibilidad de los proyectos fue realiza de manera presencial el lunes 21 de agosto de 2023, según se detalla en la minuta 711-PLA-MI(NPL)-MNTA-2023.  En lo que refiere al Modelo de Análisis Integral de Circuitos Judiciales (MAIC) la presentación fue realizada en la misma fecha y se detalla bajo la misma minuta. El documento es visible en el apartado 5 “minutas” de este documento.  Se adjuntan además los indicadores que serán 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;   | Materia / despachos | Indicadores | SIGMA | MANTENER/INCOPORAR | | --- | --- | --- | --- | | Juzgados Especializados en Violencia Domestica | Plazo medidas de protección provisionales sin oposición persona presunta agresora | P-46 | Mantener | | Plazo medidas de protección provisionales con oposición persona presunta agresora | P-45 | Mantener | | Plazo de espera para audiencia de recepción de prueba | P-5 | Mantener | | Plazo para trámite de escritos | P-8 | Mantener | | Cantidad de sentencias dictadas por juez o jueza | O-7 | Mantener | | Cantidad de resoluciones de mantener las medidas por cada persona técnica judicial | O-10 | Mantener | | Porcentaje de rendimiento por Técnico o Técnica | O-14 | Mantener | | Porcentaje de rendimiento por Juez o Jueza | O-13 | Mantener | | P-8 Plazo de espera del escrito pendiente más antiguo (días) | P-8 | Incluir MAIC | | P-1 Plazo de espera del expediente más antiguo pendiente de firma (días) | P-1 | Incluir MAIC | | P-3 Plazo de espera del expediente más antiguo pendiente de fallo (días) | p-3 | Incluir MAIC | | P-11 Duración promedio para la terminación de procesos (días) | P-11 | Incluir MAIC | | O-9 Cantidad de escritos pendientes de resolver | O-9 | Incluir MAIC | | O-88 Cantidad de expedientes pendientes de firma | O-88 | Incluir MAIC | | O-8 Cantidad total de expedientes pendientes de fallo | O-8 | Incluir MAIC | | Incluir un detalle de lo que está sin tramite | Nuevo | Incluir MAIC\* | | Incluir cantidad de expedientes con un año de vencimiento | Nuevo | Incluir MAIC\* | |  | Plazo y Cantidad de expedientes | Propuesta | Propuesta para incluir la antigüedad del circulante como indicador que evalúa el MAIC esto considerando la particularidad de la materia. | |

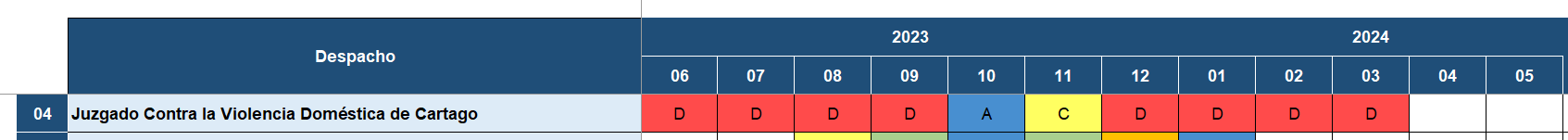
## Seguimiento del Modelo de Sostenibilidad

Se explicó que se iniciará con la fase 1 de seguimiento del Modelo de Sostenibilidad por parte del Subproceso de Modernización Institucional-no penal por un periodo de 6 meses. 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. |

***Calificaciones MAIG***

Al momento de realizar el presente informe definitivo, ya se le ha dado seguimiento al Juzgado como parte de la segunda fase del Modelo de Sostenibilidad, por lo que las calificaciones alcanzadas a marzo 2024 son las siguientes.



A la fecha se le han realizado un total de 6 seguimientos bajo los siguientes números de oficio.

* 4122-PLA-MI(NPL)-TR-2023, agosto 2023;
* 4876-PLA-MI(NPL)-TR-2023, setiembre 2023;
* 5183-PLA-MI(NPL)-TR-2023, octubre 2023;
* 924-PLA-MI(NPL)-TR-2024, noviembre, diciembre 2023 y enero 2024;
* Pendiente realimentación de febrero-marzo 2024.

Los indicadores que han mostrado mayor alejamiento son plazo en la atención de escritos, cantidad de escritos, plazo en la atención de demandas nuevas, Plazo de resoluciones de mantener medidas, la mayoría de estos indicadores asociados a uno de los puestos de técnico judicial que presenta un movimiento constante. Como resultado de lo anterior, el despacho ha contado con colaboración durante los últimos meses del 2023 de un técnico supernumerario otorgado por la Administración Regional, se han confeccionado planes de trabajo para disminuir el rezago y se han realizado visitas por parte del profesional de Planificación para atender la necesidad. Así consta en la minuta 1024-PLA-MI-(NPL)-MNTA-2023.

A este tema se le da seguimiento con la finalidad de estabilizar los indicadores y mejorar los resultados mensuales.



# Hallazgos adicionales

| **#** | **Hallazgo** | **Acciones realizadas** |
| --- | --- | --- |
| 2.1 | Una alta cantidad de solicitudes que ingresan al Juzgado de VD de Cartago provenientes de los centros penales a nivel nacional con solicitudes de visto bueno para las visitas conyugales. Dichas solicitudes en algunos de los casos vienen con plazos cortos para su respuesta. | En atención a la consulta, se le solicita criterio a la Jueza gestora la Licencia Shirley González, por medio de correo electrónico el 25 de agosto del 2023, para lo cual se da la siguiente respuesta.    Como respuesta y de acuerdo con las distintas consultadas realizadas por la Licencia Shirley las consultas las realizan de acuerdo con el domicilio que presenta la parte, por lo que no se realizan en el Juzgado de la provincia donde se encuentre el centro penal.  Este tema está siendo atendido por la Dirección de Tecnología, así consta en la minuta 01. |

# Coordinaciones Adicionales

Es importante mencionar, que de acuerdo con los requerimientos detectados bajo el apartado *1.5 infraestructura física* de este informe, fue necesario conocer el avance a los puntos indicados como requerimientos, por lo que de acuerdo con lo expuesto por el Administrador regional de Cartago Luis Alberto Solís Jiménez, bajo las observaciones emitidas el 21 de marzo de 2024 bajo correo electrónico se tiene lo siguiente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Requerimiento | Estado | Avance |
| Dotar de un pad de firmas a la jueza coordinadora. | Atendido | El despacho cuenta con 4 pad de firmas, según el siguiente detalle (ver anexo 13)  Las personas juzgadoras realizan las diligencias en la sala de audiencias que se encuentra a lo interno del despacho, lugar donde se encuentra instalado un pad. |

# Atención de las observaciones al informe en consulta

El preliminar de este informe fue puesto en conocimiento bajo el oficio 298-PLA-MI(NPL)-2024, el 13 de marzo de 2024, se le solicitó criterio al Juzgado Contra la Violencia Doméstica de Cartago, Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, Lic. Cristian Martínez Hernández gestor de Familia, Pensiones y Violencia Doméstica, Administración Regional de Cartago, Comisión de Familia, Niñez y Adolescencia, Comisión Permanente para el Seguimiento de la Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar, Profesional encargado del Modelo de Sostenibilidad en Cartago.

Se recibieron respuestas por parte la Comisión de la Jurisdicción de Familia el 15 de marzo de 2024 (Anexo 11), de la jueza coordinadora del Juzgado Contra la Violencia Doméstica de Cartago, la Msc. Sandra Pereira Retana, mediante correo electrónico emitido el 21 de marzo de 2023 (Anexo 12) y por parte de la Administración Regional de Cartago, bajo correo electrónico el 21 de marzo 2023 (Anexo 13).

Para lo anterior, se remiten las respuestas correspondientes en el archivo adjunto.

******

# Recomendaciones

***Al Consejo Superior***

* 1. Aprobar la implementación del Modelo de Tramitación en materia de Violencia Doméstica en el Juzgado Contra la Violencia Doméstica de Cartago, 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. Aprobar el 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 Seguimiento y Sostenibilidad de los Proyectos, 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. Considerar que aún se mantiene la necesidad de asignar una plaza de Técnico Judicial 2 al Juzgado Contra la Violencia Doméstica de Cartago para completar la estructura de trabajo conforme al Modelo de oficina y según lo recomendado también en los informes de formulación del presupuesto para la implementación del Código Procesal de Familia para 2023,2024,2025.

***A la Administración regional de Cartago***

* 1. 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 Análisis integral de la gestión de oficinas y despachos judiciales MAIG en el Circuito Judicial.

***Oficina de Recepción de Documentos, Cartago***

* 1. Remitir de manera inmediata los escritos y documentos que ingresan a esta oficina y tienen como destino el Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago, en la medida de las posibilidades no dejar documentos (comisiones) para remitir de manera semanal.

***Al Juzgado Contra la Violencia Doméstica de Cartago***

* 1. Apegarse al manual de funciones y las tareas indicadas en el apartado 1.2 del presente informe para los puestos de las personas juzgadoras y técnicas judiciales, ya que estas se estandarizaron a nivel nacional conforme a lo indicado en el manual de funciones del Modelo de Tramitación para Violencia Doméstica y del perfil competencial de la Dirección de Gestión Humana de acuerdo con cada clase de puesto.
  2. Realizar la depuración de las casillas indicadas en el punto 1.6 para los puestos de técnicos judiciales, una vez realizada dicha tarea y aplicado el inventario, se deberán equiparar las cargas de trabajo entre los puestos de técnicos judiciales.
  3. Generar y enviar de manera mensual la información relacionada con los indicadores de gestión a partir de agosto 2023 en adelante, a la Administración Regional de Cartago, profesional asignado al Circuito Judicial de Cartago y a la Dirección de Planificación Indicadores de Gestión Planificación Dirección de Planificación *planificacion@Poder-Judicial.go.cr, IndicadoresGestionPlani@Poder-Judicial.go.cr* y al correo [*sperezc@poder-judicial.go.cr*](mailto: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. Mantener una constante revisión sobre el reporte de inconsistencias con la finalidad de mantener los expedientes del circulante activo en las fases y tareas correctas según sea el trámite, de encontrar inconsistencias deberán de comunicarlo al Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación dentro de los primeros 5 días hábiles del mes, junto con el informe correspondiente a la dirección *planificacion@Poder-Judicial.go.cr, plani\_estadistica\_np@Poder-Judicial.go.cr.*
  5. Tomar nota de lo expuesto en el apartado 1.13, Implementación de cuotas de trabajo, donde se estable que la conformación de la cuota de 12 expedientes diarios para los técnicos judiciales que será de **2 asuntos nuevos + 10 de trámite = 12, esto como una cuota mínima esperada.**
  6. Las personas Juzgadoras deberán de apegarse a las cuotas de los señalamientos citadas en el apartado 1.14 de este informe, las cuales toman en consideración el histórico del despacho en cuanto a los señalamientos realizados y las observaciones emitidas por la jueza coordinadora, por lo que las cuotas de señalamientos tanto se las audiencias se seguimiento como de recepción de prueba quedarían de la siguiente manera:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cuota | Cuota propuesta por el Modelo Tramitación | Modificación propuesta |
| Señalamientos de seguimientos/ por Juez. | 48 | 24 |
| Señalamientos de audiencias de recepción de prueba/ por Juez. | 5 | 5 |

* 1. En atención a lo dispuesto por el Consejo Superior en sesión 89-2022 celebrada el 13 de octubre del 2022, artículo LII, además en cumplimiento a la Circular Externa 2-2023: “Implementación de Indicadores de Gestión Automatizados en SIGMA del 21 de marzo del año en curso”. Deben utilizar también los indicadores automatizados existentes para la materia en el sistema SIGMA y compararlos con la información generada en la plantilla Excel, contra aquellos indicadores que ya se generan automatizados 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

De detectar inconsistencias, deben comunicarlo al Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación *IndicadoresGestionPlani@Poder-Judicial.go.cr* 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 |  |

***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 de Cartago 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 Cartago, julio 2023 |  |
| **2** | Correo de comunicación de las funciones estándar el 16 de agosto de 2023. |  |
| **3** | Correo del 17-08-2023 comunicación de las obligaciones del equipo de mejora. |  |
| **4** | Comunicación de los procesos y procedimientos estándar al Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago el 17 de agosto de 2023. |  |
| **5** | Cubículos del personal técnico del Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago. | Image  Image |
| **6** | Libro de entradas utilizado para el reparto equitativo en el Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago. | Image  Image |
| **7** | Reporte realizado ante la Dirección de Tecnología para la activación del reparto automático, 21-08-2023 en el Juzgado de VD de Cartago. |  |
| **8** | Criterio emitido por la Comisión de Violencia Doméstica oficio 65-CVI-2023 del 7 de agosto de 2023. |  |
| **9** | Matriz de Indicadores de Gestión del Juzgado de VD de Cartago 24 de agosto de 2023. |  |
| **10** | Envío al despacho de los libros de control bajo correo electrónico del 22 de agosto de 2023. |  |
| **11** | Oficio N°045-CJF-2024 de la Comisión de Jurisdicción de Familia. |  |
| **12** | Correo con observaciones emitidas por la jueza coordinadora del Juzgado de violencia doméstica de Cartago, la Msc. Sandra Pereira Retana, el 21 de marzo de 2024. |  |
| **13** | Correo con observaciones emitidas por la Administración Regional de Cartago. |  |

# Minutas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Minuta** | **Descripción** | **Documento** |
| **689-PLA-MI(NPL)-MNTA-2023** | Reunión inicial y conformación del Equipo de Mejora del Juzgado. |  |
| **711-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** | Ing. Steven Pérez Campos | Profesionales 2 a.i. Subproceso Modernización Institucional-no penal |
| **Aprobado por:** | Máster Yesenia Salazar Guzmán | Jefa a.i. Subproceso Modernización Institucional-no penal |
| **Visto Bueno:** | Ing. Dixón Li Morales | Jefe a. i. Proceso Ejecución de las Operaciones |