

**PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DE COSTA RICA
MINISTERIO PÚBLICO
PROYECTO NACIONAL DE FISCALÍAS ELECTRÓNICAS**



**Informe de Resultados del Proyecto de Rediseño de
Procesos de Fiscalías y Oficinas del Ministerio Público del
Circuito Judicial de Cartago**

Elaborado por:

Ing. Adrián Francisco Brenes Oviedo

Revisado por:

Licda. Alexa Natalia Gómez Herrera
Directora Proyecto Nacional de Fiscalías Electrónicas

SAN JOSE, COSTA RICA

I. RESULTADOS GENERALES DEL REDISEÑO.

A continuación se describen los productos o resultados generales del proceso de rediseño, así como los resultados más relevantes y mejoras específicas de cada fiscalía u oficina del Ministerio Público. Cabe destacar que en todas las fiscalías y oficinas aludidas se realizó un diagnóstico que sirvió de base para el rediseño de procesos, siguiendo la metodología de rediseño de procesos diseñada por la Dirección de Planificación del Poder Judicial.

Resultados Generales

- ✓ Disminución de la revictimización y estigmatización de los imputados.
- ✓ Estandarización de procesos.
- ✓ Mejora en la estructura y organización.
- ✓ Mejora en el proceso en general y subprocesos.
- ✓ Eliminación de tareas o actividades improductivas.
- ✓ Implementación de buenas prácticas.
- ✓ Mayor equilibrio en las cargas labores.
- ✓ Mejora en el sistema de control interno.

Resultados generales por oficina y fiscalía

FISCALÍA DE EJECUCIÓN DE LA PENA DE CARTAGO

Es importante mencionar que el documento correspondiente al diagnóstico realizado en esta oficina se encuentra contenido en el siguiente archivo:



Dignostico Fiscalía de
Ejecución de la Pena.

El detalle de los principales resultados obtenidos producto del rediseño se menciona a continuación:

- 1. Equipo de cómputo y capacitación.** Se procedió a la instalación de nuevo equipo de cómputo a los colaboradores de esta Fiscalía con acceso a la red del Poder Judicial. Asimismo, se capacitó al personal en el uso de las herramientas tecnológicas aludidas para la gestión en línea.
- 2. Articulación con otras oficinas a fin de mejorar los tiempos de respuesta.** Se habilitaron los permisos correspondientes para el envío de escritos y consulta por gestión en línea a los expedientes electrónicos del Juzgado de Ejecución de la Pena.
- 3. Creación de indicadores.** Se diseñaron indicadores específicos para esta fiscalía. Se elaboró y entregó una matriz con los indicadores aludidos a fin de que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora para su respectiva gestión.
- 4. Control de distribución de cargas de trabajo.** Se mejoró el control general de ingreso de incidentes, destacando el ingreso mensual por fiscal auxiliar. Con esto se logró el control específico de carga de trabajo por funcionario y región, ya que se conocen

incidentes de Cartago y de Pérez Zeledón. La anterior información servirá para la toma de decisiones.

Al igual que en las otras oficinas y fiscalías de Cartago, en la Fiscalía de Ejecución de la Pena se elaboró un diagnóstico, se hizo un mapeo del proceso en general y de cada subproceso, se identificaron oportunidades de mejora y se realizaron recomendaciones para simplificar y facilitar el trabajo de los fiscales y técnicos judiciales. Cabe destacar que a pesar de todo el esfuerzo, empeño y trabajo realizado por PRONAFE en esta fiscalía y las reuniones realizadas con sus integrantes y la Fiscal Adjunta de Ejecución de la Pena, por órdenes de esta última, a esta fecha no se está desarrollando el trabajo conforme a nuestras recomendaciones y el rediseño realizado. Esta situación se mantiene, aún cuando el señor Fiscal General de la República en fecha 19 de junio de 2015, gira instrucciones a la Fiscal Adjunta de Ejecución de la Pena a fin de que este proceso no sea suspendido ni interrumpido. El contenido del correo aludido se transcribe a continuación:

"De: Jorge Chavarría Guzmán
Enviado el: viernes, 19 de junio de 2015 12:37 p.m.
Para: Silvia Carmona Rivas; Luis Antonio Chang Pizarro; Celso Gamboa Sánchez
Asunto: RV: Oficio 04-PRONAFE-2015

Señora
Silvia Carmona Rivas
Fiscal Adjunta de Ejecución de la Pena
S. D.

Estimada señora:

Ruégole facilitar el proceso institucional de virtualización que se está realizando en el circuito judicial de Cartago y del cual fueron informados todos los funcionarios judiciales de ese lugar, incluyendo al fiscal de Ejecución de la Pena, quien debió haber asistido al evento, por la señora Presidenta de la Corte, la Jefe del Departamento de Planificación y con asistencia de mí persona. Este proceso no puede ni debe ser interrumpido o suspendido y menos obstaculizado, por lo que le ruego hacer lo necesario para su feliz culminación.

Sin otro particular, me suscribo de usted, atentamente,

Jorge A. Chavarría Guzmán"

No obstante lo anterior, la Jefatura de Ejecución de la Pena ha indicado que no pueden realizar un trámite electrónico de los incidentes que reciben, argumentando que no tienen instalado el Sistema de Gestión de Despachos Judiciales ni el Escritorio Virtual. Ante tales aseveraciones, PRONAFE ha insistido en que por las funciones y labores desarrolladas por esta fiscalía, no existe la necesidad de que cuenten con el software aludido, ya que esta fiscalía no tramita expedientes electrónicos. Por lo anterior, las herramientas que requieren son los

permisos para el envío de escritos y consultas en línea de los expedientes del Juzgado de Ejecución de la Pena.

Como prueba de lo anterior, podemos ejemplificar la situación de la Fiscalía de impugnaciones de la misma localidad, en la que la modalidad de trabajo es prácticamente igual a la de la Fiscalía de Ejecución de la Pena, ya que ellos tampoco tramitan expedientes electrónicos y a la que PRONAFE brindó las mismas recomendaciones que a esta última para desarrollar sus labores. En el caso de la Fiscalía de impugnaciones, tampoco se les instaló el Sistema de Gestión de Despachos Judiciales ni el Escritorio Virtual y han trabajado de manera excelente con las recomendaciones brindadas por PRONAFE. La diferencia en este caso la marcó, el compromiso y apoyo incondicional, que hemos recibido por parte del señor Saúl Araya Matarrita, Fiscal Adjunto de Impugnaciones. **A continuación, se transcribe correo electrónico remitido a PRONAFE por parte del Fiscal Adjunto de la Fiscalía de Impugnaciones:**

“Sra.

Alexa Gómez Herrera

Directora Proyecto Nacional de Fiscalías Electrónicas (PRONAFE)

Muy estimada doña Alexa:

Reciba un respetuoso saludo.

*La Fiscalía Adjunta de Impugnaciones (FAIM) del Ministerio Público desea hacerle llegar a Ud. el agradecimiento por habernos tomado en cuenta dentro del plan piloto para la gestión electrónica y el rediseño de procesos en el Circuito Judicial de Cartago, y a la vez **hacerle formal solicitud para que dicha experiencia pueda ser replicada en las distintas fiscalías que atienden la gestión jurídica de casos en la etapa de impugnación, a saber: Primero y Segundo Circuitos Judiciales de San José (San José centro y Goicoechea), Tercer Circuito Judicial de Alajuela (San Ramón) y Segundo Circuito Judicial de Guanacaste (Santa Cruz).***

Motiva esta inquietud el avance tan significativo que hemos experimentado en la Fiscalía Adjunta de Impugnaciones en materia de rediseño de procesos, revisión de los indicadores de gestión, replanteamiento de cargas de trabajo, reasignación de personal, nuevas modalidades de gestión que permiten una mayor y mejor cobertura del servicio público a lo largo del país y más fácil y expedita conexión de los distintos servidores y servidoras (fiscales y fiscalas así como personal de apoyo) a los Tribunales de Apelación Penal (TASP) del país y a la Sala de Casación Penal.

Con la experiencia que estamos adquiriendo en la conexión electrónica, hemos visto la necesidad de que todas y cada una de las sedes de impugnación que tiene FAIM (San José centro, Goicoechea, San Ramón y Santa Cruz) estén conectadas a los TASP y a la Sala de Casación Penal, de forma que cualquiera de los usuarios en esas localidades pueda acceder los expedientes electrónicos en modo consulta y copia, recibir notificaciones de audiencias y vistas, recibir itineraciones de expedientes y apersonarse a los TASP y a la Sala de Casación Penal electrónicamente.

Esta modalidad electrónica de trabajo redundará en un mayor ahorro de recursos humanos y materiales, pues hace innecesarios los traslados de personas de un lugar a otro (piénsese en un fiscal de Cartago, de San Ramón o Santa Cruz viniendo a la Sala de Casación Penal en San José a presentar o atender asuntos), ahorra gastos en viáticos, consumo de papel y tinta por impresión de documentos recibidos o presentados, permite reasignar expedientes itinerándolos a cualquier usuario sin que importe dónde se encuentre localizado en el país, y contestar a tiempo cualquier recurso o acción de impugnación.

En la actualidad, FAIM ha podido descubrir, a partir del rediseño de indicadores que PRONAFE nos ha facilitado, la necesidad de adecuar nuestra plantilla de informes mensuales y trimestrales, por lo cual ya hemos solicitado al Departamento de Planificación que se nos apruebe la modificación de indicadores de gestión en los informes, a efecto de que los mismos permitan la toma de decisiones gerenciales ejecutivas en materia de rediseño de procesos y subprocesos, tareas y asignaciones, cargas de trabajo, redistribución del talento humano según la necesidad que arroja la estadística y mejor control de la acción penal pública en la fase de impugnación.

Es nuestra intención que, a partir del año entrante 2016, tanto nuestra plantilla de informes como nuestros indicadores de gestión permitan la toma de decisiones más adecuadas a la realidad, en un tiempo más breve y de un modo más efectivo, pues al estar conectadas las distintas sedes de impugnaciones del país a los TASP y a la Sala de Casación Penal, podremos acceder y contactar, recibir y presentar documentación, apersonarnos y conocer con prontitud tanto la celebración como la suspensión de vistas, evitando así la aparición de tiempos muertos.

Este sistema permite un “ganar-ganar”, pues la Hacienda Pública gana al evitar nuevas contrataciones de personal (tanto de fiscales como de técnicos judiciales de apoyo), dado que una conexión electrónica de las fiscalías permite que cualquier usuario pueda atender un expediente cuando estadísticamente pueda preverse o saberse que ha tenido una disminución en su carga de trabajo. Esto es muy importante en nuestra fiscalía, donde las fluctuaciones de notificaciones tienen comportamientos semi-predecibles mensualmente según el TASP o la Sala (suben o bajan según época del año), lo que

permite itinerar expedientes a aquellas fiscalías que estén conectadas electrónicamente y que tengan una menor carga de trabajo o mayor asignación de personal.

En el mismo sentido, el talento humano gana, pues disminuyen las cargas de trabajo de quienes tienen mayor cantidad de asuntos por atender en relación con otros despachos cuya “competencia” les envía menor cantidad de asignaciones, por lo que puede distribuirse más equitativamente la carga del despacho, viendo el mismo ya no como una “oficina de una provincia” sino como un megadespacho electrónico a nivel nacional, lo que convierte a cada operador electrónicamente conectado en un recurso disponible de inmediato para mejorar la atención del servicio público.

Asimismo favorece la modalidad de gestión en teletrabajo, pues les hace posible a quienes atienden la gestión jurídica de casos en esa modalidad el acceder y ser accesados electrónicamente (enviar documentos, recibir notificaciones, etc.), con lo cual también se reduce la factura estatal por los costos que significa ese mismo personal operando en despacho (compra, alquiler, remodelación y atención de edificios, facturas eléctrica, electrónica, de agua, contrataciones de seguridad, limpieza, etc.). Actualmente tenemos cuatro fiscales atendiendo en esa modalidad y ha sido un éxito su gestión, por lo que, si estuviéramos conectados electrónicamente, las bondades de esa forma de comunicación permitirían replantear la modalidad de gestión en despacho hasta minimizarla al parámetro de lo estrictamente necesario, sin perjuicio de la correcta función pública.

En la modalidad de gestión en teletrabajo, efecto que permite la fiscalía electrónica, el trabajador y la trabajadora también ganan, pues están más tiempo con sus familias, mejoran su salud física y psicológica, disminuyen los espacios de interacción negativa en equipos humanos de trabajo en que la tensión del espacio, la función y la convivencia multiplican desajustes relacionales, disminuyen su factura por transporte (combustible, vehículos, parqueos), tiempos muertos de traslado casa-oficina-casa, mayor tiempo de atención a la gestión del caso, etc.

Por lo anteriormente expuesto, **considero de especial interés el proyecto de fiscalías electrónicas**, por lo que quedo a sus órdenes para que en nuevas mesas de trabajo podamos profundizar esta experiencia tan positiva para el Ministerio Público y para usuarios y usuarias de nuestros servicios.

Para el año 2016, es nuestro deseo seguir recibiendo su apoyo en el rediseño de indicadores de gestión, para llevarlos esta vez a la medición de la gestión jurídica del caso fiscal por fiscal y fiscalía por fiscalía, de forma que podamos elaborar índices de desempeño del talento humano separadamente y no solo en colectivo (por despacho y provincia). Actualmente los índices arrojan resultados por fiscalía según el lugar en que se encuentra, pero es nuestra necesidad que se pueda medir el desempeño individual de cada profesional gestor jurídico, de modo que nos permita conectarnos con las políticas institucionales

de Corte respecto de la medición del desempeño. Esto permitirá, también, asignar las responsabilidades individualmente y no colectivamente, para el caso de que haya un retraso en alguno de los “escritorios” asignados a FAIM.

Saúl Araya Matarrita

Fiscal Adjunto

Fiscalía Adjunta de Impugnaciones

MINISTERIO PÚBLICO – PODER JUDICIAL”¹

Aunado a lo anterior, producto de la visita de seguimiento a la Fiscalía de Ejecución de la Pena, realizada el pasado 03 de diciembre, el ingeniero Adrián Brenes informó lo siguiente:

“...Se procedió a entrevistar al técnico judicial Daniel Ayala Vega, quien manifestó que los fiscales y técnicos judiciales de la Fiscalía de Ejecución de la Pena de Cartago cuentan con los permisos de consulta del sistema de gestión y del escritorio virtual del Juzgado de Ejecución de la Pena de Cartago. Además indicó que los fiscales cuentan con las funciones de gestión en línea para enviar documentos y consultar expedientes del Juzgado de Ejecución de la Pena de Cartago. Los técnicos judiciales tienen acceso a la consulta de expedientes por gestión en línea.

Aunado a lo anterior, el señor Ayala Vega manifestó que siguiendo instrucciones de la Jefatura de la Fiscalía de Ejecución de la Pena, los técnicos judiciales deben confeccionar un legajo físico que contenga lo siguiente:

- Auto de traslado del incidente.
- Escrito inicial (apersonamiento).
- SIAP que contiene ficha información y Juzgamiento.
- Hoja de cálculo.
- Documento donde se pone en conocimiento actuaciones, señalamientos.
- Minuta de audiencia.

Agregó también que todos los documentos indicados anteriormente, con excepción de la hoja de cálculo, se pueden visualizar por medio del escritorio virtual del Juzgado de Ejecución de la Pena. Indicó además que la actividad de imprimir y confeccionar el legajo físico, le conlleva una mayor cantidad de

¹ La negrita es suplida.

tiempo, que podría ser aprovechado en otras labores. Para el envío de escritos, le impregna la firma del fiscal, la cual tiene archivada en su computadora (firma holográfica) y luego procede a imprimir el documento y se traslada a la Oficina de Recepción de documentos, donde realiza la entrega y obtiene un recibido, el cual adjunta al legajo físico que confecciona.

En relación con las notificaciones, agregó que el sistema de notificaciones no funciona correctamente, ya que en ocasiones una notificación ingresa con una fecha anterior (uno o dos días) de la fecha en la que verdaderamente se está recibiendo. Esta situación le genera problema, ya que los incidentes generalmente se contestan se deben contestar en el plazo de 3 días, y al tener una fecha de notificación incorrecta se le acortan los plazos. Sobre este asunto la oficina regional de tecnología de la Información le indicó que es un sistema casi obsoleto, por lo que cuenta con este tipo de problemas y es difícil realizar mejoras, esto se lo indicaron verbalmente, sin embargo el compañero técnico judicial manifestó que solicitaría una respuesta formal por escrito.

En conclusión, le informo que la Fiscalía de Ejecución de la Pena de Cartago, no acato las recomendaciones propuestas por PRONAFE, ya que actualmente esta oficina por órdenes de la Jefatura de Ejecución de la Pena, no trabaja de manera electrónica (consultas por gestión en línea y envió de documentos por Gestión en línea) para la contestación de audiencias, entre otros, sino que siguen trabajando de manera física (impresión y confección de legajos físicos y documentos).”

FISCALÍA DE FLAGRANCIAS DE CARTAGO

Es importante mencionar que el documento correspondiente al diagnóstico realizado en esta oficina se encuentra contenido en el siguiente archivo:



Dignostico Fiscalía de
Flagrancia.doc

El detalle de los principales resultados obtenidos producto del rediseño se menciona a continuación:

1. **Instalación del Sistema de Gestión de Despachos Judiciales (SGDJ), Escritorio Virtual (EV) y Capacitación.** Se procedió a la instalación de nuevo equipo de cómputo a los colaboradores de esta Fiscalía con acceso a la red del Poder Judicial, SGDJ y EV. Asimismo, se capacitó al personal en el uso de las herramientas tecnológicas aludidas para el trámite de expedientes electrónicos.
2. **Creación de indicadores.** Se diseñaron indicadores específicos para esta fiscalía. Se elaboró y entregó una matriz con los indicadores aludidos a fin de que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora en su respectiva gestión.
3. **Manual de gestión para la fiscalía electrónica de flagrancias.** Se diseñó un manual de gestión específico para la fiscalía electrónica de flagrancias en el cual se detallan los pasos a seguir en cada uno de los subprocesos que se realizan diariamente en esta fiscalía. Asimismo, este manual facilitará la curva de aprendizaje del nuevo personal que ingrese en el futuro a la oficina.
4. **Articulación con otras oficinas a fin de mejorar los tiempos de respuesta.** Se habilitaron los permisos correspondientes para el envío de escritos y consulta por gestión en línea a los expedientes electrónicos del Tribunal de Flagrancias.
5. **Definición de tareas y plazos.** Se definieron las tareas y sus correspondientes plazos en el escritorio virtual.

FISCALÍA PENAL JUVENIL DE CARTAGO

Es importante mencionar que el documento correspondiente al diagnóstico realizado en esta oficina se encuentra contenido en el siguiente archivo:



Dignostico Fiscalía de
Penal Juvenil.doc

El detalle de los principales resultados obtenidos producto del rediseño se menciona a continuación:

1. **Instalación del Sistema de Gestión de Despachos Judiciales (SGDJ), Escritorio Virtual (EV) y Capacitación.** Se procedió a la instalación de nuevo equipo de cómputo a los colaboradores de esta Fiscalía con acceso a la red del Poder Judicial, SGDJ y EV. Asimismo, se capacitó al personal en el uso de las herramientas tecnológicas aludidas para el trámite de expedientes electrónicos.
2. **Creación de indicadores.** Se diseñaron indicadores específicos para esta fiscalía. Se elaboró y entregó una matriz con los indicadores aludidos a fin de que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora para su respectiva gestión.
3. **Control interno y supervisión.** Con el fin de agilizar el proceso de supervisión y así reducir los tiempos de trámite de los expedientes se habilitó a los fiscales coordinadores de la Fiscalía Adjunta Penal Juvenil de San José el acceso a modo de consulta al contexto de Escritorio Virtual de la Fiscalía de Penal Juvenil de Cartago.
4. **Definición de tareas y plazos.** Se definieron las tareas y sus correspondientes plazos de cumplimiento en el escritorio virtual.
5. **Definición de prioridades en la pantalla de datos generales del SGDJ.** Se solicitó a tecnología de la información definir como prioridades en la pantalla de datos generales del SGDJ las siguientes:
 - ✓ *Personas menores detenidas*
 - ✓ *Contravenciones*
 - ✓ *Expedientes próximos a prescribir*
 - ✓ *Casos de Justicia Juvenil Restaurativa*
6. **Cambio de nomenclatura.** Se realizó el cambio en el SGDJ y EV de la palabra menor infractor a **persona menor denunciada**.

7. **Inclusión de alarmas o alertas en el Escritorio Virtual.** Se solicitó a tecnología de la información la inclusión de las siguientes alarmas en el EV:
- ✓ *Rojo: persona menor de edad detenida.*
 - ✓ *Verde: reentrados.*
 - ✓ *Amarillo: contravenciones.*
8. **Articulación con otras oficinas a fin de mejorar los tiempos de respuesta.** Se habilitaron los permisos correspondientes para el envío de escritos y consulta por gestión en línea a los expedientes electrónicos del Juzgado Penal Juvenil.

FISCALÍA DE IMPUGNACIONES DE CARTAGO

Es importante mencionar que el documento correspondiente al diagnóstico realizado en esta oficina se encuentra contenido en el siguiente archivo:



Diagnostico Fiscalía
de Impugnaciones.do

El detalle de los principales resultados obtenidos producto del rediseño se menciona a continuación:

5. **Equipo de cómputo y capacitación.** Se procedió a la instalación de nuevo equipo de cómputo a los colaboradores de esta Fiscalía con acceso a la red del Poder Judicial. Asimismo, se capacitó al personal en el uso de las herramientas tecnológicas aludidas para la gestión en línea.
6. **Articulación con otras oficinas a fin de mejorar los tiempos de respuesta.** Se habilitaron los permisos correspondientes para el envío de escritos y consulta por gestión en línea a los expedientes electrónicos de la Fiscalía Adjunta, Tribunal de Juicio y Tribunal de Apelaciones.

- 7. Creación de indicadores.** Se diseñaron indicadores específicos para esta fiscalía. Se elaboró y entregó una matriz con los indicadores aludidos a fin de que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora para su respectiva gestión por parte del equipo de mejora de procesos.

OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

Es importante mencionar que el documento correspondiente al diagnóstico realizado en esta oficina se encuentra contenido en el siguiente archivo:



Diagnostico
OAPVD.doc

El detalle de los principales resultados obtenidos producto del rediseño se menciona a continuación:

- 1. Equipo de cómputo y capacitación.** Se procedió a la instalación de nuevo equipo de cómputo a los colaboradores de esta Fiscalía con acceso a la red del Poder Judicial, SGDJ y EV. Asimismo, se capacitó al personal en el uso de las herramientas tecnológicas aludidas para el trámite de expedientes electrónicos.
- 2. Definición de tareas y plazos.** Se definieron las tareas y sus correspondientes plazos en el escritorio virtual.
- 3. Actualización de machotes.** Se realizó una revisión y actualización de los machotes incluidos en el Escritorio Virtual, a fin de mejorar la estandarización y uniformidad en el tema.
- 4. Articulación con otras oficinas a fin de mejorar los tiempos de respuesta.** Se habilitaron permisos para el acceso por gestión en línea a los expedientes electrónicos

de la Fiscalía Adjunta en los que el Programa de Atención figura como interviniente. De esta manera, podrán consultar específicamente aquellos expedientes de la fiscalía en los cuales ellos brindan algún tipo de contención o intervención psicológica, legal, entre otros, a la víctima.

- 5. Creación de indicadores.** Se diseñaron indicadores específicos para el programa de atención a la víctima. Se elaboró y entregó una matriz con los indicadores aludidos a fin de que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora para su respectiva gestión.
- 6. Mejoras en el SIGMA.** Se realizaron mejoras en el SIGMA para la generación de información sobre los indicadores mencionados en el punto anterior.
- 7. Manual de gestión electrónica.** Se diseñó un manual de gestión electrónica específico para el programa de atención a la víctima en el cual se detallan los pasos a seguir en cada uno de los subprocesos que se realizan diariamente en esta oficina. Asimismo, este manual facilitará la curva de aprendizaje del nuevo personal que ingrese en el futuro a la oficina.

OFICINA DE PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA

- 1. Equipo de cómputo y capacitación.** Se procedió a la instalación de nuevo equipo de cómputo a los colaboradores de esta oficina con acceso a la red del Poder Judicial, SGDJ y EV. Asimismo, se capacitó al personal en el uso de las herramientas tecnológicas aludidas para el trámite de expedientes electrónicos.
- 2. Definición de tareas y plazos.** Se definieron las tareas y sus correspondientes plazos en el escritorio virtual.
- 3. Actualización de machotes.** Se realizó una revisión y actualización de los machotes incluidos en el Escritorio Virtual, a fin de mejorar la estandarización y uniformidad en el tema.

4. Articulación con otras oficinas a fin de mejorar los tiempos de respuesta.

Se habilitaron permisos para el acceso por gestión en línea a los expedientes electrónicos de la Fiscalía Adjunta en los que el Programa de Protección figura como interviniente. De esta manera, podrán consultar específicamente aquellos expedientes de la fiscalía en los cuales ellos brindan algún tipo de contención o intervención psicológica, legal, entre otros, a la víctima.

5. Creación de indicadores. Se diseñaron indicadores específicos para el programa de protección a la víctima. Se elaboró y entregó una matriz con los indicadores aludidos a fin de que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora para su respectiva gestión por parte del equipo de mejora de procesos.

6. Mejoras en el SIGMA. Se realizaron mejoras en el SIGMA para la generación de información sobre los indicadores mencionados en el punto anterior

7. Manual de gestión electrónica. Se diseñó un manual de gestión electrónica específico para el programa de protección a la víctima en el cual se detallan los pasos a seguir en cada uno de los subprocesos que se realizan diariamente en esta oficina. Asimismo, este manual facilitará la curva de aprendizaje del nuevo personal que ingrese en el futuro a la oficina.

OFICINA DE LA DEFENSA CIVIL DE CARTAGO

Es importante mencionar que el documento correspondiente al diagnóstico realizado en esta oficina se encuentra contenido en el siguiente archivo:



Diagnostico Oficina
Defensa Civil de la Vic

El detalle de los principales resultados obtenidos producto del rediseño se menciona a continuación:

1. Equipo de cómputo y capacitación. Se procedió a la instalación de nuevo equipo de cómputo a los colaboradores de esta oficina con acceso a la red del Poder Judicial, SGDJ y EV. Asimismo, se capacitó al personal en el uso de las herramientas tecnológicas aludidas para el trámite de expedientes electrónicos.

2. Articulación con otras oficinas a fin de mejorar los tiempos de respuesta.

Se habilitaron permisos para el acceso por gestión en línea a los expedientes electrónicos de la Fiscalía Adjunta en los que la Oficina de la Defensa Civil figura como interviniente. Asimismo, se habilitaron permisos de consulta a los expedientes del Juzgado Penal, Tribunal de Juicio y Tribunal de Apelaciones.

3. Creación de indicadores. Se diseñaron indicadores específicos para la oficina de defensa civil de la víctima. Se elaboró y entregó una matriz con los indicadores aludidos a fin de que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora para su respectiva gestión por parte del equipo de mejora de procesos.

4. Notificaciones. Habilitar una cuenta de notificaciones propio (sistema interno de notificaciones) para esta oficina.

FISCALÍA ADJUNTA DE CARTAGO

Seguimiento

En virtud de que la Fiscalía de Adultos ya era una fiscalía electrónica, se aprovechó la oportunidad para darle seguimiento y aplicar la matriz de indicadores. PRONAFE realizó una medición comparativa del período 2013-2014, obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ Reducción de un 91% en el consumo de papel.

- ✓ Aumento de un 27% en el rendimiento anual de la relación de expedientes entrados vrs salidos.

- ✓ Aumento de un 2% en resolución de expedientes.

- ✓ Reducción de un 9% en el circulante.

- ✓ Reducción de un 46% en el consumo de fotocopias.

Asimismo, según lo informado por el Lic. Luis Antonio Chang Pizarro, Fiscal Adjunto II de la Fiscalía Adjunta de Gestión de Fiscalías Territoriales (FAGFIT), oficina que también realiza mediciones mediante indicadores de gestión a las fiscalías territoriales que tiene adscritas, la Fiscalía de Cartago en el segundo trimestre del año 2015 obtuvo el primer lugar de su categoría A1, en el ranking de gestión de fiscalías territoriales. Cabe destacar que en la categoría A1 se encuentran varias fiscalías que realizan trámite de casos en papel. Este logro obtenido por la Fiscalía Electrónica de Cartago se dio a pesar de tener un promedio de ingreso mensual de casos superior al promedio nacional.

II. PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

2.1 Propuestas de Solución Específicas

Fiscalía Penal Juvenil de Cartago

Propuesta	Oportunidad de Mejora	Descripción de la Propuesta	Resultados	Nivel de Avance	Observaciones	Responsables
1	Tramitación física y manual lo que implica imprimir y archivar los expedientes de manera física	Implementación del Sistema de Gestión de Despachos Judiciales (SGDJ) y Escritorio Virtual (EV).	<p>Instalación del equipo de cómputo a los colaboradores de esta Fiscalía con acceso a la red del Poder Judicial y se capacitó el personal en el uso de las herramientas tecnológicas a utilizar desde el 18 al 20 de mayo del 2015.</p> <p>-El monitor asignado del Departamento de Tecnología de la Información instaló en cada uno de los equipos la aplicación del SGDJ y EV con los permisos respectivos, además les brindó acompañamiento en el uso de estos programas para que quedaran funcionando como una oficina 100% electrónica.</p> <p>-Mayor agilidad en el trámite y seguimiento de los expedientes.</p>	100%		Departamento de Tecnología de la Información y la Administración del Circuito Judicial de Cartago
2	Carece de indicadores que permitan medir los factores críticos de éxito identificados.	Indicadores de gestión.	Se habilitó una herramienta para que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora para su respectiva gestión por parte del equipo de mejora de procesos.	100%		PRONAFE

3	Falta de identificación de oportunidades de mejora en los procesos actuales.	Flujogramas de sub-procesos.	Se identificaron 20 subprocesos como los más utilizados, que con base en las mejoras realizadas se logro modificar ciertas actividades de cada uno de los subprocesos.	100%		PRONAFE
4	Falta de identificación de oportunidades de mejora con base en las funciones actuales.	Manual de funciones	Se logró identificar funciones que realizaban los profesionales y los Técnicos Judiciales.	100%		PRONAFE
5	El subproceso de “ingreso y distribución de causas” tiene la siguiente actividad: Asigna número único e ingresa toda la información necesaria del expediente en el control físico (Libro de entradas) y en los sistemas informáticos de la Fiscalía	Ingreso completo de variables en los sistemas informáticos.	Concientizar a los compañeros de esta oficina sobre el deber de mantener actualizados los datos de los expedientes, ya que así está establecido por varias circulares y acuerdos de instancia superior del Poder Judicial.	100%		PRONAFE
6	El subproceso de “diligencia con autorización del juez” tiene la siguientes actividad: Juzgado Penal resuelve y envía expediente	Lista de oficiales de O.I.J autorizados para diligencias propias del cargo actualizada.	Se comunicó la necesidad de actualizar constantemente las listas de oficiales del O.I.J	100%		Fiscalía Penal Juvenil Cartago

7	<p>El subproceso de “Gestiones entre Fiscales y Defensores” tiene la siguientes actividad:</p> <p>Envía la solicitud por medio de correo electrónico:</p> <p><i>Solo hay un defensor público asignado a Penal Juvenil y existen dos Fiscales. Se depende de su disponibilidad.</i></p>	<p>Asignar otro defensor público a este proceso (solo se cuenta con 1, para atender 2) Fiscales)</p>	<p>Se asignó otro Defensor a este proceso</p>	100%		Defensa Pública
8	<p>El subproceso de “Acusaciones” tiene la siguientes actividad:</p> <p>En los casos que corresponda conocer de la aprobación del Fiscal Coordinador, envía por correo el proyecto a la Fiscal Coordinador.</p>	<p>Permisos de modo de consulta a los Fiscales coordinadores.</p>	<p>Se solicitó a TI la inclusión de los usuarios de los Fiscales Superiores de Cartago ubicados en San José, al Escritorio Virtual de la Fiscalía Penal Juvenil de Cartago</p>	100%		Oficina regional de tecnología de la información de Cartago
9	<p>Actualización de tareas y fijación de plazos en el escritorio virtual.</p>	<p>Cambio de tareas y fijación de plazos en el escritorio virtual</p>	<p>-Se realiza solicitud a Gina Aguilar Moya del Área de Normalización del Sistema de Gestión (28 de mayo del 2015) para el cambio o actualización de las “tareas” y asignación de un “plazo” respectivo para éstas en el EV.</p> <p>- Ajuste de tareas, ubicaciones y plazos realizado en Cartago por Gina Aguilar 01-06-2015</p>	100%		Srta. Gina Aguilar

10	Definición de prioridades en los Datos Generales de la Carpeta.	<p>Se requiere para todas las Fiscalías Penales Juveniles del País definir como prioridades en los Datos Generales de la Carpeta las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Personas menores detenidas -Contravenciones -Expedientes próximos a prescribir -Casos de Justicia Juvenil Restaurativa (esta debe ser la misma en el Juzgado Penal Juvenil) 	<p>-Se realiza solicitud a Gina Aguilar Moya del Área de Normalización del Sistema de Gestión (lunes 8 de junio del 2015) solicitando la inclusión en las Fiscalías y Juzgados Penales Juveniles en los Circuitos en los que está en producción el proyecto de Justicia Juvenil Restaurativa (San José, Heredia, Liberia, Nicoya y Cartago.</p> <p>- Definición de prioridades en los Datos Generales de la Carpeta. realizado por Gina Aguilar 10-06-2015</p>	100%		Srta. Gina Aguilar
11	Cambio de la palabra Menor infractor a Persona Menor denunciada.	Realizar el cambio de la palabra Menor infractor a Persona Menor denunciada en los sistemas informáticos.	Cambio de la palabra Menor infractor a Persona Menor denunciada. Reporte realizado por Gina Aguilar 03-06-2015	100%		Srta. Gina Aguilar
12	Inclusión de Alarmas o alertas en el EV	<p>Incluir Alarmas:</p> <p><i>Rojo: persona menor de edad detenida.</i></p> <p><i>Verde: reentrados.</i></p> <p><i>Amarillo: contravenciones</i></p>	Se solicitó a Luis Cordón de TI la inclusión de las alarmas.	66,6%	Se envió la solicitud a T.I, pero aún no se ha realizado el ajuste	Luis Alberto Cordón Camacho

Fiscalía de Fragancia de Cartago

Propuesta	Oportunidad de Mejora	Descripción de la Propuesta	Resultados	Nivel de Avance	Observaciones	Responsables
1	Tramitación física y manual lo que implica imprimir y archivar los expedientes de manera física implica	Implementación del Sistema de Gestión de Despachos Judiciales (SGDJ) y Escritorio Virtual (EV).	<p>-En colaboración del Departamento de Tecnología de la Información y la Administración del Circuito Judicial de Cartago se procedió con la instalación del equipo de cómputo a los colaboradores de esta Fiscalía con acceso a la red del Poder Judicial y se capacitó el personal en el uso de las herramientas tecnológicas a utilizar desde el 18 al 20 de mayo del 2015.</p> <p>-El monitor asignado del Departamento de Tecnología de la Información instaló en cada uno de los equipos la aplicación del SGDJ y EV con los permisos respectivos, además les brindó acompañamiento en el uso de estos programas para que quedaran funcionando como una oficina 100% electrónica.</p> <p>-Mayor agilidad en el trámite y seguimiento de los expedientes.</p>	100%		Departamento de Tecnología de la Información y la Administración del Circuito Judicial de Cartago
2	Carece de indicadores que permitan medir los factores críticos de éxito identificados.	Indicadores de gestión.	Se habilitó una herramienta para que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora para su respectiva gestión por parte del equipo de mejora de procesos.	100%		PRONAFE
3	Falta de identificación de oportunidades de mejora en los procesos actuales.	Flujogramas de subprocesos.	Se identificaron 5 subprocesos como los más utilizados, que con base en las mejoras realizadas se logró modificar ciertas actividades de cada uno de los subprocesos.	100%		PRONAFE

4	Falta de identificación de oportunidades de mejora con base en las funciones actuales.	Manual de funciones	Se logró identificar funciones que realizaban los profesionales y los Técnicos Judiciales.	100%		PRONAFE
5	<p>El subproceso de "Solicitud de Juzgamientos" tiene la siguientes actividad:</p> <p>Se solicitan por medio de la intranet.</p> <p><i>No tener una certificación de juzgamiento ocasiona que en audiencia preliminar no se pueda solicitar medidas alternas o un proceso abreviado, porque el juez no acepta el juzgamiento si no es certificado. Según lo identificado la Fiscalía recibe la certificación hasta el otro día (la Fiscalía de Flagrancia labora en turno de 5 a 11 PM).</i></p>	<p>Coordinar con el Tribunal de Flagrancia con el fin de valorar la posibilidad de que pueda ser utilizada el pantallazo de juzgamiento y así no retrasar el proceso.</p>	<p>El Tribunal tiene acceso a ver en pantalla los juzgamientos, y con ello es suficiente para tomar decisiones (procesales).</p>	100%		PRONAFE
6	Eliminación de grabación en video e implementación de grabaciones en audio.		<p>En el manual de gestión para la fiscalía electrónica de flagrancias se estableció únicamente la grabación en audio y se eliminó la grabación en vídeo.</p>	100%		PRONAFE
7	Estandarización de actividades		<p>Se creó el Manual de gestión para la fiscalía electrónica de flagrancias para la estandarización de las actividades.</p>	100%		PRONAFE

8	<p>Envío de expediente al Tribunal de Flagrancia como carpeta (cambio en el proceso)</p> <p><i>“Cuando expediente es enviado al de Tribunal es enviado como “solicitud” por medio del SDGJ, posteriormente el Tribunal sigue el proceso con esa solicitud hasta que se haya realizado la audiencia inicial, dictado de sentencia de proceso abreviado o debate y sentencia, por último se solicita al MP que se envíe el expediente principal para cerrar estadísticamente el proceso y hacer los trámites de finalización”.</i></p>	Se ajustó el proceso de envío, de forma que se envié la carpeta como principal.	<p>Se realizó el ajuste correspondiente al proceso.</p> <p>Se incluyó dicho ajuste (actividad) en el Manual de Tramitación Electrónica.</p>	100%		PRONAFE
---	--	---	---	------	--	---------

Fiscalía de Impugnaciones de Cartago

Propuesta	Oportunidad de Mejora	Descripción de la Propuesta	Resultados	Nivel de Avance	Observaciones	Responsables
1	Tramitación física y manual lo que implica imprimir y archivar los expedientes de manera física implica	Habilitación de permisos para el envío de escritos y acceso por gestión en línea a los expedientes electrónicos de la Fiscalía Adjunta, Tribunal de Juicio y Tribunal de Apelaciones.	Podrá realizar varias gestiones, entre ellas: - Revisar el expediente: únicamente visualizará lo que se encuentre en estado “terminado”. - Descargar archivos: una vez que haya ingresado al expediente, puede abrir los documentos y guardarlos en su ordenador. - Agregar escritos: podrá incorporarlos directamente al expediente.	100%		Departamento de Tecnología de la Información y la Administración del Circuito Judicial de Cartago
2	Carece de indicadores que permitan medir los factores críticos de éxito identificados.	Indicadores de gestión.	-Se habilitó una herramienta para que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora para su respectiva gestión por parte del equipo de mejora de procesos.	100%		PRONAFE
3	Falta de identificación de oportunidades de mejora en los procesos actuales.	Flujogramas de subprocesos.	-Se identificaron 2 subprocesos como los más utilizados, que con base en las mejoras realizadas se logro modificar ciertas actividades de cada uno de los subprocesos.	100%		PRONAFE
4	Falta de identificación de oportunidades de mejora con base en las funciones actuales.	Manual de funciones	Se logró identificar funciones que realizaban las profesionales y Técnicos Judiciales.	100%		PRONAFE

5	<p>El subproceso de “Contestación de Audiencia” tiene la siguientes actividad:</p> <p>. Se recibe la notificación por parte del tribunal de apelación de sentencia, por medio de correo electrónico (donde comunica que se ha declarado con lugar un recurso de apelación interpuesto por la defensa del imputado).</p>	<p>Habilitar una cuenta de notificaciones propio (sistema interno de notificaciones) para esta Fiscalía</p>	<p>Se habilitó una cuenta de notificaciones propia</p>	100%		<p>Dep. Planificación</p> <p>Departamento de Tecnología de la Información y la Administración del Circuito Judicial de Cartago</p>
6	<p>El subproceso de “Contestación de Audiencia” tiene la siguientes actividad:</p> <p>Registra en el control interno de la fiscalía de impugnaciones el ingreso del caso.</p>	<p>Reformular el control general de casos donde se indique variables que sirvan para la toma de decisiones y un mejor control del ingreso y salida de los casos</p>	<p>-Se pone en conocimiento de la Jefatura de la Oficina dicha situación mediante el documento de diagnostico</p>	50%	<p>Queda pendiente de confeccionar el control</p>	<p>Jefatura de la oficina</p>
7	<p>El subproceso de “Interposición de recurso” tiene la siguientes actividad:</p> <p>Registra en el control interno de la fiscalía de impugnaciones el ingreso del caso.</p>	<p>Reformular el control general de casos donde se indique variables que sirvan para la toma de decisiones y un mejor control del ingreso y salida de los casos</p>	<p>-Se pone en conocimiento de la Jefatura de la Oficina dicha situación mediante el documento de diagnostico</p>	50%	<p>Queda pendiente de confeccionar el control</p>	<p>Jefatura de la oficina</p>

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito de Cartago

Propuesta	Oportunidad de Mejora	Descripción de la Propuesta	Resultados	Nivel de Avance	Observaciones	Responsables
1	Poder mejorar y/o estandarizar las tareas y los machotes utilizados para las diligencias de ambos programas de la OAPVD.	Estandarización de las tareas y los machotes utilizados para las diligencias de la oficina.	<p>-Tanto las tareas como los machotes en todas las oficinas del país que cuentan con el Sistema de Gestión y EV quedaron actualizadas.</p> <p>-Fases se han modificado para que estén todos iguales.</p>	100%		Dpto. de Tecnología de información. Área de normalización de Formatos Jurídicos II Circuito Judicial
2	Habilitar permisos para el acceso por gestión en línea a los expedientes electrónicos de la Fiscalía Adjunta en los que la OAPVD figura como interviniente.	De esta manera, podrán consultar específicamente aquellos expedientes de la fiscalía en los cuales ellos brindan algún tipo de contención o intervención psicológica, legal, entre otros, a la víctima. Para lograr lo anterior, la OAPVD gestionará con la fiscalía para que los incluyan como intervinientes en los casos específicos en los que ellos participan.	<p>-Se definió un solo tipo de intervención denominado PROFESIONAL DE OAPVD.</p> <p>- Se incluyo interviniente en la Fiscalía de Cartago.</p> <p>-Se habilitaron permisos para el acceso en línea a los expedientes</p>			Informática de Gestión. Normalización Fiscalía Adjunta de Cartago OAPVD de Cartago
3	Carece de indicadores que permitan medir los factores críticos de éxito identificados.	Indicadores de gestión.	Se habilitó una herramienta para que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora para su respectiva gestión por parte del equipo de mejora de procesos.	100%		PRONAFE

4	Falta de identificación de oportunidades de mejora en los procesos actuales.	Flujogramas de sub-procesos.	Se identificaron 10 subprocesos como los más utilizados, que con base en las mejoras realizadas se modificaron ciertas actividades de cada uno de los subprocesos.	100%		PRONAFE
5	Falta de identificación de oportunidades de mejora con base en las funciones actuales.	Manual de funciones	Se logró identificar funciones que realizaban las profesionales y los Técnicos Judiciales.	100%		PRONAFE

Oficina de la Defensa Civil de la Víctima de Cartago

Propuesta	Oportunidad de Mejora	Descripción de la Propuesta	Resultados	Nivel de Avance	Observaciones	Responsables
1	Tramitación física y manual lo que implica imprimir y archivar los expedientes de manera física implica	Habilitación de permisos para el envío de escritos y acceso por gestión en línea a los expedientes electrónicos de la Fiscalía Adjunta, Juzgado Penal, Tribunal Penal Tribunal de Apelaciones.	<p>Podrá realizar varias gestiones, entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar el expediente: únicamente visualizará lo que se encuentre en estado "terminado". - Descargar archivos: una vez que haya ingresado al expediente, puede abrir los documentos y 	100%	- Agregar escritos: podrá incorporarlos directamente al expediente.	Departamento de Tecnología de la Información y la Administración del Circuito Judicial de Cartago

			guardarlos en su ordenador.			
2	Carece de indicadores que permitan medir los factores críticos de éxito identificados.	Indicadores de gestión.	-Se habilitó una herramienta para que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora para su respectiva gestión por parte del equipo de mejora de procesos.	100%		PRONAFE
3	Falta de identificación de oportunidades de mejora en los procesos actuales.	Flujogramas de sub-procesos.	-Se identificaron 4 subprocesos como los más utilizados, que con base en las mejoras realizadas se logro modificar ciertas actividades de cada uno de los subprocesos.	100%		PRONAFE
4	Falta de identificación de oportunidades de mejora con base en las funciones actuales.	Manual de funciones	Se logró identificar funciones que realizaban las profesionales y Técnicos Judiciales.	100%		PRONAFE
5	Se recibe la notificación de la audiencia por medio de correo electrónico, reenviado por la Fiscalía de Cartago, que es el medio que utiliza para recibir las notificaciones	Habilitar una cuenta de notificaciones propio (sistema interno de notificaciones) para esta Fiscalía	-Se habilitó una cuenta de notificaciones propio, ya que oficina carece de código de oficina. - Notificaciones no son recibidas por este medio	50%	Aunque se habilitó la cuenta, aún sigue notificándose por medio de correo electrónico	Fiscalía Adjunta
6	El subproceso de "Ingreso y registro de la Acción Civil" tiene la siguientes actividad: Se recibe la notificación	Como esta oficina tramita Cartago, Tarrazu, Tres Ríos y Turrialba, todos los auxiliares trabajan diferente, algunos aportan las copias o otros las aportan hasta que la técnica	-Jefatura coordino con esas oficinas para evitar el envío de documentos físicamente a excepción de expedientes muy grandes los cuales no se pueden enviar por su tamaño.	100%		Jefatura de la Oficina

	por parte de la Fiscalía Adjunta de Cartago donde se delega la Acción Civil en el Ministerio Público.	judicial se lo solicite, por lo cual sería oportuno la creación de un manual de procedimientos estandarizado.				
7	<p>El subproceso de “Solicitud de certificaciones” tiene la siguientes actividad:</p> <p>. Solicita vía correo electrónico al compañero Asistente Jurídico para que él las solicite personalmente ante el registro civil.</p>	<p>Como las constancias de nacimiento y matrimonio duran 15 días aproximadamente en ser remitidas, se recomienda poder coordinar un enlace con la oficina regional mas cercana y así evitar solicitar el tramite a San José</p>	<p>-Se pone en conocimiento de la Jefatura de la Oficina dicha situación mediante el documento de diagnostico</p>	0%	<p>No se ha cambiado la forma de realizar este trámite, sigue solicitándose físicamente al registro civil.</p>	Jefatura de la Oficina
8	<p>El subproceso de “Solicitud de certificaciones” tiene la siguientes actividad:</p>	<p>Como estas se solicitan mediante un oficio dirigido a la C.C.S.S, la misma dura aproximadamente un mes en remitir dicha información, por lo cual se recomienda poder coordinar un enlace con la oficina regional más cercana y así evitar solicitar el trámite a San José. O la creación de un enlace electrónico con la C.C.S.S.</p>	<p>-Se tiene acceso a la página de certificaciones de la C.C.S.S por medio de la intranet (sistema poder judicial)</p>	100%		Jefatura de la Oficina

Fiscalía de Ejecución de la Pena de Cartago

Propuesta	Oportunidad de Mejora	Descripción de la Propuesta	Resultados	Nivel de Avance)	Observaciones	Responsables
1	Tramitación física y manual lo que implica imprimir y archivar los expedientes de manera física implica	Habilitación de permisos para el envío de escritos y acceso por gestión en línea a los expedientes electrónicos del Juzgado de Ejecución de la Pena de Cartago.	<p>Podrá realizar varias gestiones, entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar el expediente: únicamente visualizará lo que se encuentre en estado “terminado”. - Descargar archivos: una vez que haya ingresado al expediente, puede abrir los documentos y guardarlos en su ordenador. - Agregar escritos: podrá incorporarlos directamente al expediente 	100%		Departamento de Tecnología de la Información y la Administración del Circuito Judicial de Cartago
2	Carece de indicadores que permitan medir los factores críticos de éxito identificados.	Indicadores de gestión.	-Se habilitó una herramienta para que mensualmente evalúen el estado de la oficina e identifiquen oportunidades de mejora para su respectiva gestión por parte del equipo de mejora de procesos.	100%		PRONAFE
3	Falta de identificación de oportunidades de mejora en los procesos actuales.	Flujogramas de sub-procesos.	-Se identificaron 3 subprocesos como los más utilizados.	100%		PRONAFE

4	Falta de identificación de oportunidades de mejora con base en las funciones actuales.	Manual de funciones	Se logró identificar funciones que realizaban las profesionales y Técnicos Judiciales.	100%		PRONAFE
5	La carga de trabajo de cada Fiscal (existen 2, uno ve los casos de Cartago y otro los de Pérez Zeledón) no se puede visualizar por separado, ya que existe un único control y por ello se presenta un solo informe.	Separar el control y confeccionar un informe por funcionario.	-Se lleva un control por Fiscal, donde se registra y controla la carga de trabajo mensual. -Se asignó un Técnico Judicial adicional al grupo de trabajo.	100%		Jefatura de la oficina

III. INDICADORES DE GESTIÓN

Fiscalía Penal Juvenil de Cartago

Nombre	Variables	Fórmula
Variación porcentual de casos entrados	VPE: Variación porcentual de entrados TE: Total entrados TEPA: Total de entrados del periodo anterior	$VPE = ((TEPA - TE) / TEPA) * 100$
Variación porcentual de casos reentrados	VPRE: Variación porcentual de reentrados TRE: Total reentrados TREPA: Total de reentrados del periodo anterior	$VPRE = ((TREPA - TRE) / TREPA) * 100$
Variación porcentual de casos resueltos	VPR: Variación porcentual de resueltos TR: Total resueltos TRPA: Total de resueltos del periodo anterior	$VPR = ((TR - TRPA) / TRPA) * 100$
Relación porcentual entre casos entrados y resueltos.	RM: Rendimiento mensual TR: Total de resueltos TE: Total de entrados	$RM = (TR / TE) * 100$
Variación porcentual del circulante inicial	VPCI= Variación porcentual del circulante inicial CI= Circulante inicial CIPA= Circulante inicial del periodo anterior	$VPC = ((CIPA - CI) / CIPA) * 100$
Variación porcentual del circulante final	VPC= Variación porcentual del circulante final CF= Circulante final	$VPC = ((CFPA - CF) / CFPA) * 100$

	CFPA= Circulante final del periodo anterior	
Tasa de resolución	TR: Tasa de resolución CR: Casos resueltos CT: Carga de trabajo	$TR = (CR / CT) * 100$
Tasa de pendencia	TP: Tasa de pendencia CP: Casos pendientes CT: Carga de trabajo	$TP = (CP / CT) * 100$
Razón de congestión	TC: Tasa de congestión CT: Carga de trabajo CR: Casos resueltos	$TC = (CT / CR) * 100$
Variación porcentual de acusaciones	VPAC: Variación porcentual de acusaciones TAC: Total acusaciones TACPA: Total de acusaciones del periodo anterior	$VPAC = ((TAC - TACPA) / TACPA) * 100$
Variación porcentual de sobreseimientos fundados	VPSP= Variación porcentual de sobreseimientos fundados SD= Sobreseimientos fundados SDPA= Sobreseimientos fundados del periodo anterior	$VPSP = ((SD - SDPA) / SDPA) * 100$

Variación porcentual de desestimaciones	VPD= Variación porcentual de desestimaciones D= Desestimaciones DPA= Desestimaciones del periodo anterior	$VPD = ((D-DPA) / DPA) * 100$
Variación porcentual de Archivos Fiscales	VPAF= Variación porcentual de Archivos Fiscales AF= Archivos Fiscales AFPA= Archivos Fiscales del periodo anterior	$VPAF = ((AF-AFPA) / AFPA) * 100$
Variación porcentual de remisiones a otra Fiscalía de Penal Juvenil	VPRE= Variación porcentual de remisiones a otra Fiscalía de Penal Juvenil RE= Remisiones a otra Fiscalía de Penal Juvenil REPA= remisiones a otra Fiscalía de Penal Juvenil del periodo anterior	$VPRE = ((RE-REPA) / REPA) * 100$
Variación porcentual de remisiones a otra Fiscalía de Penal Adulto	VPRE= Variación porcentual de remisiones a otra Fiscalía de Penal Adulto RE= Remisiones a otra Fiscalía de Penal Adulto REPA= remisiones a otra Fiscalía de Penal Adulto del periodo anterior	$VPRE = ((RE-REPA) / REPA) * 100$
Relación porcentual entre casos entrados y sobreseimientos fundados.	RM: Rendimiento mensual TSD: Total de Sobreseimientos fundados TE: Total de entrados	$RM = (TSD / TE) * 100$

Relación porcentual entre casos entrados y desestimaciones.	RM: Rendimiento mensual TD: Total de Desestimaciones TE: Total de entrados	$RM = (TD / TE) * 100$
Relación porcentual entre casos entrados y Archivos Fiscales.	RM: Rendimiento mensual TAF: Total de Archivos Fiscales TE: Total de entrados	$RM = (TAF / TE) * 100$
Relación porcentual entre casos entrados y Remisiones a otra Fiscalía Penal Juvenil.	RM: Rendimiento mensual TRE: Total de Remisiones a otra Fiscalía Penal Juvenil TE: Total de entrados	$RM = (TRE / TE) * 100$
Relación porcentual entre casos entrados y Remisiones a otra Fiscalía Penal Adulto.	RM: Rendimiento mensual TRE: Total de Remisiones a otra Fiscalía Penal Adulto TE: Total de entrados	$RM = (TRE / TE) * 100$
Variación porcentual de audiencias tempranas señaladas	VPATS= Variación porcentual de audiencias tempranas señaladas ATS= Audiencias tempranas señaladas ATSPA= Audiencias tempranas señaladas del periodo anterior	$VPATS = ((ATS - ATSPA) / ATSPA) * 100$
Variación porcentual de audiencias tempranas realizadas	VPATR= Variación porcentual de audiencias tempranas realizadas ATR= Audiencias tempranas realizadas ATRPA= Audiencias tempranas realizadas del periodo anterior	$VPRE = ((ATR - ATRPA) / ATRPA) * 100$
Relación porcentual entre Audiencias tempranas señaladas y Audiencias tempranas realizadas	RM: Rendimiento mensual TATR: Total de audiencias tempranas realizadas TATS: Total de audiencias	$RM = (TATR / TATS) * 100$

	tempranas señaladas	
Variación porcentual de audiencias justicia restaurativa señaladas	VPAJRS= Variación porcentual de audiencias justicia restaurativa señaladas AJRS= Audiencias justicia restaurativa señaladas AJRSPA= Audiencias justicia restaurativa señaladas del periodo anterior	$\text{VPAJRS} = \left(\frac{\text{AJRS} - \text{AJRSPA}}{\text{AJRSPA}} \right) * 100$
Variación porcentual de audiencias justicia restaurativa realizadas	VPAJRR= Variación porcentual de audiencias justicia restaurativa realizadas AJRR= Audiencias justicia restaurativa realizadas AJRRPA= Audiencias justicia restaurativa realizadas del periodo anterior	$\text{VPAJRR} = \left(\frac{\text{AJRR} - \text{AJRRPA}}{\text{AJRRPA}} \right) * 100$
Relación porcentual entre audiencias justicia restaurativa realizadas vrs Audiencias justicia restaurativa señaladas	RM: Rendimiento mensual TAJRR: Total de justicia restaurativa realizadas TAJRS: Total de audiencias justicia restaurativa señaladas	$\text{RM} = \left(\frac{\text{TAJRR}}{\text{TAJRS}} \right) * 100$
Variación porcentual de audiencias previas al Juicio señaladas	VPAPJS= Variación porcentual de audiencias previas a Juicio señaladas APJS= Audiencias previas a Juicio señaladas APJSPA= Audiencias previas a Juicio señaladas del periodo anterior	$\text{VPAPJS} = \left(\frac{\text{APJS} - \text{APJSPA}}{\text{APJSPA}} \right) * 100$
Variación porcentual de audiencias previas al Juicio realizadas	VPAPJR= Variación porcentual de audiencias previas al Juicio realizadas APJR= Audiencias previas al Juicio realizadas APJRPA= Audiencias previas al Juicio realizadas del periodo	$\text{VPAPJR} = \left(\frac{\text{APJR} - \text{APJRPA}}{\text{APJRPA}} \right) * 100$

	anterior	
Relación porcentual entre audiencias previas al Juicio realizadas vrs Audiencias previas al Juicio señaladas	RM: Rendimiento mensual TAPJR: Total de audiencias previas al Juicio realizadas TAPJS: Total de audiencias previas al Juicio señaladas	$RM = (TAPJR / TAPJS) * 100$
Variación porcentual de Juicios señalados	VPJS= Variación porcentual de Juicios señalados JS= Juicio señalados JSPA= Juicio señalados del periodo anterior	$VPJS = ((JS - JSPA) / JSPA) * 100$
Variación porcentual de Juicios realizados	VPJR= Variación porcentual de Juicios realizados JR= Juicios señalados JRPA= Juicios realizados del periodo anterior	$VPJR = ((JR - JRPA) / JRPA) * 100$
Relación porcentual entre Juicios señaladas y Juicios realizados	RM: Rendimiento mensual TJR: Total de Juicios realizados TJS: Total de Juicios señalados	$RM = (TJR / TJS) * 100$
Variación porcentual de las denuncias enviadas por gestión en línea	VDGL= Variación de denuncias gestión en línea DGL=Denuncias gestión en línea DGLA=Denuncias de gestión en línea del periodo anterior	$VDGL = ((DGL - DGLA) / DGLA) * 100$
Variación porcentual de los escritos enviados por gestión en línea	VPEGL= Variación porcentual de escritos por gestión en línea EGL=Escritos por gestión en línea EGLA=Escritos por gestión en línea del periodo anterior	$VPEGL = ((EGL - EGLA) / EGLA) * 100$

Variación porcentual de documentos firmados electrónicamente y digitalmente	VPDF=Variación porcentual de los documentos firmados DF=Documentos firmados DFA=Documentos firmados del periodo anterior	$VTDF = ((DF - DFA) / DFA) * 100$
---	--	-------------------------------------

Fiscalía de Flagrancia de Cartago

Nombre	Formula	Variables Fórmula
Variación porcentual de casos resueltos	$VPR = ((TR - TRPA) / TRPA) * 100$	VPR: Variación porcentual de resueltos TR: Total resueltos TRPA: Total de resueltos del periodo anterior
Variación porcentual del circulante	$VPC = ((CFPA - CF) / CFPA) * 100$	VPC= Variación porcentual del circulante CF= Circulante final CFPA= Circulante final del periodo anterior
Relación porcentual entre casos entrados y resueltos.	$RM = (TR / TE) * 100$	RM: Rendimiento mensual TR: Total de resueltos TE: Total de entrados
Duración (en días) de la etapa preparatoria concluida con acusación	$PTEPA = \Sigma TCRA / CRA$	PTEPA= Promedio de tiempo etapa preparatoria con acusación formulada Σ = sumatoria TCRA = Tiempos de los casos resueltos con Acusación CRA = Casos resueltos con Acusación
Tasa de resolución	$TR = (CR / CT) * 100$	TR: Tasa de resolución CR: Casos resueltos CT: Carga de trabajo
Tasa de pendencia	$TP = (CP / CT) * 100$	TP: Tasa de pendencia CP: Casos pendientes

		CT: Carga de trabajo
Razón de congestión	$TC = (CT / CR) * 100$	TC: Tasa de congestión CT: Carga de trabajo CR: Casos resueltos
Variación porcentual en el consumo de fotocopias	$VPCF = ((FPA - FP) / FPA) * 100$	VCF: Variación porcentual en el consumo de fotocopias FP: Fotocopias en el periodo FPA: Fotocopias en el periodo anterior
Variación porcentual en el uso de hojas	$VPCH = ((HPA - HP) / HPA) * 100$	VPCH: Variación porcentual en el consumo de hojas HP: Hojas en el periodo HPA: Hojas del periodo anterior
Variación porcentual de las denuncias enviadas por gestión en línea	$VDGL = ((DGL - DGLA) / DGLA) * 100$	VDGL= Variación de denuncias gestión en línea DGL=Denuncias gestión en línea DGLA=Denuncias de gestión en línea del periodo anterior
Variación porcentual de los escritos enviados por gestión en línea	$VPEGL = ((EGL - EGLA) / EGLA) * 100$	VPEGL= Variación porcentual de escritos por gestión en línea EGL=Escritos por gestión en línea EGLA=Escritos por gestión en línea del periodo anterior

Variación porcentual de documentos firmados electrónicamente y digitalmente	$VTDF = ((DF - DFA) / DFA) * 100$	VPDF=Variación porcentual de los documentos firmados DF=Documentos firmados DFA=Documentos firmados del periodo anterior
---	-------------------------------------	--

Fiscalía de Impugnaciones

Nombre	Variables	Formula
Contestación de audiencias de apelación	CAP: Contestación de audiencias de apelación. TCAPP: Total de contestaciones de audiencias de apelación en el periodo	CAP: TCAPP
Contestación de audiencias de casación	CAC: Contestación de audiencias de casación. TCACP: Total de contestaciones de audiencias de casación en el periodo	CAC: TCACP
Contestación de audiencias de revisión	CAR: Contestación de audiencias de revisión. TCARP: Total contestaciones de audiencias de revisión en el	CAR: TCARP

	periodo.	
Recursos de apelación presentados (incluidos por adhesión)	RAP: Recursos de apelación presentados. TRAPP: Total de recursos de apelación presentados en el periodo.	RAP: TRAPP
Recursos de casación presentados (incluidos por adhesión)	RCP: Recursos de casación presentados. TRCPP: Total de recursos de casación presentados en el periodo	RCP: TRCPP
Solicitudes de dispensa	SDI: Solicitudes de dispensa. TSDIP: Total de solicitudes de dispensa en el periodo	SDI: TDSIP
Expedientes estudiados para atender vistas	EEV: Expedientes estudiados para atender vistas TEEVP: Total de expedientes estudiados para atender vistas en el periodo	EEV: TEEVP
Minutas elaboradas para vistas	MPV: minutas elaboradas para vistas TMPVP: Total de minutas elaboradas para vistas en el	MPV: TMPVP

	periodo	
Votos estudiados para boletines jurisprudenciales	VEPBJ: Votos estudiados para boletines jurisprudenciales TVEPBJP: Total de votos estudiados para boletines jurisprudenciales	VEPBJ: TVEPBJP
Otras audiencias atendidas (especificar: el informante debe especificar de qué tipo de audiencias se trató y los datos que permitan individualizarla, tal como número de expediente y órgano jurisdiccional).	OAA: Otras audiencias atendidas TOAAP: Total de otras audiencias atendidas en el periodo	OAA: TOAAP
Numero de casos atendidos en disponibilidad	CDI: Casos atendidos en disponibilidad TCDIP: Total de Casos atendidos en disponibilidad en el periodo	CDI: TCDIP
Otras gestiones (especificar: el informante debe especificar qué tipo de gestión realizó, así como el número de expediente del caso y el órgano ante el cual la gestionó). Se refiere a cualquier otra actividad o gestión que, por su complejidad o tamaño, consuma significativamente recursos humanos, materiales o tiempo para atenderla, dada su	OGE: Otras gestiones. TOGEP: Total de otras gestiones en el periodo	OGE: TOGEP

<p>complejidad o tamaño).</p>		
<p>Relación porcentual entre Audiencias de recursos de apelación contestados y Recursos de apelación declarados con lugar</p>	<p>PRA-DCL: (RA-DCL/ARAC)*100</p>	<p>PRA-DCL: Porcentaje de recursos de apelación declarados con lugar RA-DCL: Total de recursos de apelación declarados con lugar ARAC: Total de audiencias de recursos de apelación contestados</p>
<p>Relación porcentual entre Audiencias de recursos de apelación contestados y Recursos de apelación declarados parcialmente con lugar</p>	<p>PRA-DPCL: (RA-DPCL/ARAC)*100</p>	<p>PRA-DPCL: Porcentaje de recursos de apelación declarados parcialmente con lugar RA-DPCL: Total de recursos de apelación declarados parcialmente con lugar ARAC: Total de audiencias de recursos de apelación contestados</p>
<p>Relación porcentual entre Audiencias de recursos de apelación contestados y Recursos de apelación declarados sin lugar</p>	<p>PRA-DSL: (RA-DSL/ARAC)*100</p>	<p>PRA-DSL: Porcentaje de recursos de apelación declarados sin lugar RA-DSL: Total de recursos de apelación declarados sin lugar ARAC: Total de audiencias de recursos de apelación contestados</p>

<p>Relación porcentual entre Audiencias de recursos de apelación contestados y Recursos de apelación declarados inadmisibles</p>	<p style="text-align: center;">PRA-DIN: (RA-DIN/ARAC)*100</p>	<p>PRA-DIN: Porcentaje de recursos de apelación declarados inadmisibles RA-DIN: Total de recursos de apelación declarados inadmisibles Total de audiencias de recursos de apelación contestados</p>
<p>Relación porcentual entre Audiencias de recursos de casación contestados y Recursos de casación declarados con lugar</p>	<p style="text-align: center;">PRC-DCL: (RC-DCL/ARCC)*100</p>	<p>PRC-DCL: Porcentaje de recursos de casación declarados con lugar RC-DCL: Total de recursos de casación declarados con lugar ARCC: Total de audiencias de recursos de casación contestados</p>
<p>Relación porcentual entre Audiencias de recursos de casación contestados y Recursos de casación declarados parcialmente con lugar</p>	<p style="text-align: center;">PRC-DPCL: (RC-DPCL/ARCC)*100</p>	<p>PRC-DPCL: Porcentaje de recursos de casación declarados parcialmente con lugar RC-DPCL: Total de recursos de casación declarados parcialmente con lugar ARCC: Total de audiencias de recursos de casación contestados</p>

<p>Relación porcentual entre Audiencias de recursos de casación contestados y Recursos de casación declarados sin lugar</p>	<p style="text-align: center;">PRC-DSL: (RC-DSL/ARCC)*100</p>	<p>PRC-DSL: Porcentaje de recursos de casación declarados sin lugar RC-DSL: Total de recursos de casación declarados sin lugar ARCC: Total de audiencias de recursos de casación contestados</p>
<p>Relación porcentual entre Audiencias de recursos de casación contestados y Recursos de casación declarados inadmisibles</p> <p style="text-align: center;">X</p>	<p style="text-align: center;">PRC-DIN: (RC-DIN/ARCC)*100</p>	<p>PRC-DIN: Porcentaje de recursos de casación declarados inadmisibles RC-DIN: Total de recursos de casación declarados inadmisibles ARCC: Total de audiencias de recursos de casación contestados</p>
<p>Porcentaje de recursos de Apelación por adhesión presentados declarados con lugar</p>	<p style="text-align: center;">PRCP-DCL: (RCP-DCL/RCP)*100</p>	<p>PRA-DCL: Porcentaje de recursos de apelación por adhesión presentados declarados con lugar RA-DCL: Total de recursos de apelación por adhesión presentados declarados con lugar ARAC: Total de recursos de apelación por adhesión presentados</p>

<p>Porcentaje de recursos de Apelación por adhesión presentados declarados parcialmente con lugar</p>	<p style="text-align: center;">PRAP-DPCL: (RAP-DPCL/RAP)*100</p>	<p>PRA-DPCL: Porcentaje de recursos de apelación por adhesión presentados declarados parcialmente con lugar RA-DPCL: Total de recursos de apelación por adhesión presentados declarados parcialmente con lugar ARAC: Total de recursos de apelación por adhesión presentados</p>
<p>Porcentaje de recursos de Apelación por adhesión presentados declarados sin lugar</p>	<p style="text-align: center;">PRAP-DSL: (RAP-DSL/RAP)*100</p>	<p>PRA-DCL: Porcentaje de recursos de apelación por adhesión presentados declarados sin lugar RA-DCL: Total de recursos de apelación por adhesión presentados declarados sin lugar ARAC: Total de recursos de apelación por adhesión presentados</p>
<p>Porcentaje de recursos de Apelación por adhesión presentados declarados inadmisibles</p>	<p style="text-align: center;">PRAP-DIN: (RAP-DIN/RAP)*100</p>	<p>PRA-DIN: Porcentaje de recursos de apelación por adhesión presentados declarados inadmisibles RA-DIN: Total de recursos de apelación por adhesión</p>

		presentados declarados inadmisibles ARAC: Total de recursos de apelación por adhesión presentados
Porcentaje de recursos de casación presentados declarados con lugar	PRCP-DCL: $(RCP-DCL/RCP)*100$	PRCP-DCL: Porcentaje de recursos de casación presentados declarados con lugar RCP-DCL: Recurso de casación presentados declarados con lugar RCP: Total recursos de casación presentados
Porcentaje de recursos de casación presentados declarados parcialmente con lugar	PRCP-DPCL: $(RCP-DPCL/RCP)*101$	PRCP-DPCL: Porcentaje de recursos de casación presentados declarados parcialmente con lugar RCP-DPCL: Recurso de casación presentados declarados parcialmente con lugar RCP: Total recursos de casación presentados
Porcentaje de recursos de casación presentados declarados sin lugar	PRCP-DSL: $(RCP-DSL/RCP)*102$	PRCP-DSL: Porcentaje de recursos de casación presentados declarados sin lugar RCP-DSL: Recurso de casación presentados declarados sin lugar RCP: Total recursos de

		casación presentados
Porcentaje de recursos de casación presentados declarados inadmisibles	PRCP-DIN: (RCP-DIN/RCP)*103	PRCP-DIN: Porcentaje de recursos de casación presentados declarados inadmisibles RCP-DIN: Recurso de casación presentados declarados inadmisibles RCP: Total recursos de casación presentados

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito de Cartago

Programa de Atención

Nombre	Formula	Variables
Variación porcentual de asuntos en general	$VPAG = \left(\frac{AG-AGPA}{AGPA} \right) * 100$	VPAG= Variación porcentual de asuntos en general AG= Asuntos en general AGPA= Asuntos en general del periodo anterior
Variación porcentual de asuntos terminados por conclusión proceso penal	$VPATCP = \left(\frac{ATCP-ATCPPA}{ATCPPA} \right) * 100$	VPATCP: Variación porcentual de asuntos terminados por conclusión proceso penal ATCP: Asuntos terminados por conclusión proceso penal ATCPPA: Asuntos terminados por conclusión proceso penal del periodo anterior

Variación porcentual de terminados por criterio profesional	$VPTCP = \left(\frac{TCP - TCPPA}{TCPPA} \right) * 100$	VPTCP= Variación porcentual de terminados por criterio profesional TCP= Terminados por criterio profesional TCPPA= Terminados por criterio profesional del periodo anterior
Variación porcentual de terminados por motivos administrativos	$VPCTMA = \left(\frac{CTMA - CTMAPA}{CTMAPA} \right) * 100$	VPCTMA= Variación porcentual de Casos terminados por motivos administrativos CTMA= Casos terminados por motivos administrativos CTMAPA= Casos terminados por motivos administrativos del periodo anterior
Variación porcentual de la tasa de resolución	$VPTR = \left(\frac{TR - TRPA}{TRPA} \right) * 100$	VPTR: Variación porcentual de la tasa de resolución CR: Tasa resolución TRPA: Tasa resolución del periodo anterior
Variación porcentual de la tasa de pendencia	$VPTP = \left(\frac{TP - TPPA}{TPPA} \right) * 100$	VPTP: Variación porcentual de la tasa de pendencia CR: Tasa pendencia TPPA: Tasa pendencia del periodo anterior
Variación porcentual de la razón de congestión	$VPRC = \left(\frac{RC - RCPA}{RCPA} \right) * 100$	VPRC: Variación porcentual de la razón de congestión CR: Razón de congestión RCPA: Razón de congestión del periodo anterior

<p style="text-align: center;">Variación porcentual de totalidad de acompañamientos</p>	$VPTA = ((TA - TAPA) / TAPA) * 100$	<p>VPTA=Variación porcentual de la totalidad de acompañamientos TA= Totalidad de acompañamientos TAPA= Totalidad de acompañamientos del periodo anterior</p>
<p style="text-align: center;">Variación porcentual de total de intervinientes</p>	$VPI = ((I - IPA) / IPA) * 100$	<p>VPI=Variación porcentual de intervinientes I=intervinientes IPA=Intervinientes del periodo anterior</p>
<p style="text-align: center;">Variación porcentual de total de sexo población general</p>	$VPSPG = ((SPG - SPGPA) / SPGPA) * 100$	<p>VPSPG=Variación porcentual de sexo población general SPG=Sexo población general SPGPA=sexo población general del periodo anterior</p>
<p style="text-align: center;">Variación porcentual de personas con capacidades especiales</p>	$VPPCE = ((PCE - PCEPA) / PCEPA) * 100$	<p>VPPCE=Variación porcentual de personas con capacidades especiales PCE= Personas con capacidades especiales PCEPA= Personas con capacidades especiales del periodo anterior</p>
<p style="text-align: center;">Variación porcentual de la totalidad de las nacionalidades</p>	$VPTN = ((TN - TNPA) / TNPA) * 100$	<p>VPTN=Variación porcentual de la totalidad de las nacionalidades TN= Totalidad de las nacionalidades TNPA= Totalidad de las nacionalidades del periodo anterior</p>

Variación porcentual de personas menores de edad	$VPPME = ((PME - PMEPA) / PMEPA) * 100$	VPPME=Variación porcentual de personas menores de edad PME= Personas menores de edad PMEPA= Personas con menores de edad del periodo anterior
Variación porcentual de personas adulto mayor	$VPPAM = ((PAM - PAMPA) / PAMPA) * 100$	VPPAM=Variación porcentual de personas adultas mayores PAM= Personas adultas mayores PAMPA= Personas adultas mayores del periodo anterior
Variación porcentual de personas indígenas	$VPPI = ((PI - PIPA) / PIPA) * 100$	VPI=Variación porcentual de personas indígenas PI= Personas indígenas PIPA= Personas indígenas del periodo anterior
Variación porcentual del total de trata de personas	$VPTTP = ((TTP - TTPPA) / TTPPA) * 100$	VPTTP=Variación porcentual total de trata de personas TTP= Total de trata de personas TTPPA= Total de trata de personas del periodo anterior
Variación porcentual de documentos firmados electrónicamente y digitalmente	$VPDF = ((DF - DFA) / DFA) * 100$	VPDF=Variación porcentual de los documentos firmados DF=Documentos firmados DFA=Documentos firmados del periodo anterior
Variación porcentual del circulante	$VPC = ((TC - TCPA) / TCPA) * 100$	VPDF=Variación porcentual del circulante TC=Total del circulante TCPA=Total del circulante del periodo anterior

Programa de Protección

Nombre	Formula	Variables
Variación porcentual de asuntos en general	$VPAG = \left(\frac{AG - AGPA}{AGPA} \right) * 100$	VPAG= Variación porcentual de asuntos en general AG= Asuntos en general AGPA= Asuntos en general del periodo anterior
Variación porcentual de terminados por motivo ley 8720	$VPTML = \left(\frac{CTML - CTMLPA}{CTMLPA} \right) * 100$	VPTML= Variación porcentual de terminados por motivo ley 8720 CTML= Casos terminados por motivo ley 8720 CTMLPA= Casos terminados por motivo ley 8720 del periodo anterior
Variación porcentual de terminados por desaparición del riesgo	$VPCTDR = \left(\frac{CTDR - CTDRPA}{CTDRPA} \right) * 100$	VPCTDR= Variación porcentual de Casos terminados por desaparición riesgo CTDR= Casos terminados por desaparición riesgo CTDRPA= Casos terminados por desaparición riesgo del periodo anterior
Variación porcentual de asuntos terminados por conclusión proceso penal	$VPATCP = \left(\frac{ATCP - ATCPPA}{ATCPPA} \right) * 100$	VPATCP: Variación porcentual de asuntos terminados por conclusión proceso penal ATCP: Asuntos terminados por conclusión proceso penal ATCPPA: Asuntos terminados por conclusión proceso penal del periodo anterior
Variación porcentual de terminados por motivos administrativos	$VPCTMA = \left(\frac{CTMA - CTMAPA}{CTMAPA} \right) * 100$	VPCTMA= Variación porcentual de Casos terminados por motivos administrativos CTMA= Casos

		terminados por motivos administrativos CTMAPA= Casos terminados por motivos administrativos del periodo anterior
Variación porcentual de la tasa de resolución	$VPTR = \left(\frac{TR - TRPA}{TRPA} \right) * 100$	VPTR: Variación porcentual de la tasa de resolución CR: Tasa resolución TRPA: Tasa resolución del periodo anterior
Variación porcentual de la tasa de pendencia	$VPTP = \left(\frac{TP - TPPA}{TPPA} \right) * 100$	VPTP: Variación porcentual de la tasa de pendencia CR: Tasa pendencia TPPA: Tasa pendencia del periodo anterior
Variación porcentual de la razón de congestión	$VPRC = \left(\frac{RC - RCPA}{RCPA} \right) * 100$	VPRC: Variación porcentual de la razón de congestión CR: Razón de congestión RCPA: Razón de congestión del periodo anterior
Variación porcentual de solicitudes de exclusión	$VPSE = \left(\frac{SE - SEPA}{SEPA} \right) * 100$	VPSE: Variación porcentual de solicitudes de exclusión SE: solicitudes de exclusión SEPA: solicitudes de exclusión en el periodo anterior

<p style="text-align: center;">Variación porcentual de solicitudes de exclusión aprobadas</p>	$VPSEA = ((SEA - SEAPA) / SEAPA) * 100$	<p>VPSEA: Variación porcentual solicitudes de exclusión aprobadas SEA: solicitudes de exclusión aprobadas SEAPA: solicitudes de exclusión aprobadas del periodo anterior</p>
<p style="text-align: center;">Variación porcentual de totalidad de acompañamientos</p>	$VPTA = ((TA - TAPA) / TAPA) * 100$	<p>VPTA=Variación porcentual de la totalidad de acompañamientos TA= Totalidad de acompañamientos TAPA= Totalidad de acompañamientos del periodo anterior</p>
<p style="text-align: center;">Variación porcentual de total de intervinientes</p>	$VPI = ((I - IPA) / IPA) * 100$	<p>VPI=Variación porcentual de intervinientes I=intervinientes IPA=Intervinientes del periodo anterior</p>
<p style="text-align: center;">Variación porcentual de total de sexo población general</p>	$VPSPG = ((SPG - SPGPA) / SPGPA) * 100$	<p>VPSPG=Variación porcentual de sexo población general SPG=Sexo población general SPGPA=sexo población general del periodo anterior</p>
<p style="text-align: center;">Variación porcentual de personas con capacidades especiales</p>	$VPPCE = ((PCE - PCEPA) / PCEPA) * 100$	<p>VPPCE=Variación porcentual de personas con capacidades especiales PCE= Personas con capacidades especiales PCEPA= Personas con capacidades especiales del periodo anterior</p>

Variación porcentual de la totalidad de las nacionalidades	$VPTN = \left(\frac{TN - TNPA}{TNPA} \right) * 100$	VPTN=Variación porcentual de la totalidad de las nacionalidades TN= Totalidad de las nacionalidades TNPA= Totalidad de las nacionalidades del periodo anterior
Variación porcentual de personas menores de edad	$VPPME = \left(\frac{PME - PMEPA}{PMEPA} \right) * 100$	VPPME=Variación porcentual de personas menores de edad PME= Personas menores de edad PMEPA= Personas con menores de edad del periodo anterior
Variación porcentual de personas adulto mayor	$VPPAM = \left(\frac{PAM - PAMPA}{PAMPA} \right) * 100$	VPPAM=Variación porcentual de personas adultas mayores PAM= Personas adultas mayores PAMPA= Personas adultas mayores del periodo anterior
Variación porcentual de personas indígenas	$VPPI = \left(\frac{PI - PIPA}{PIPA} \right) * 100$	VPI=Variación porcentual de personas indígenas PI= Personas indígenas PIPA= Personas indígenas del periodo anterior
Variación porcentual del total de trata de personas	$VPTTP = \left(\frac{TTP - TTPPA}{TTPPA} \right) * 100$	VPTTP=Variación porcentual total de trata de personas TTP= Total de trata de personas TTPPA= Total de trata de personas del periodo anterior
Variación porcentual de documentos firmados electrónicamente y digitalmente	$VPDF = \left(\frac{DF - DFA}{DFA} \right) * 100$	VPDF=Variación porcentual de los documentos firmados DF=Documentos firmados DFA=Documentos firmados del periodo anterior

<p>Variación porcentual de muerte homicida por responsabilidad de la persona protegida</p>	$VPMRP = ((MRP - MRPPA) / MRPPA) * 100$	<p>VPMRP= Variación porcentual de muerte homicida por responsabilidad de la persona protegida. MRP= Muerte homicida por responsabilidad de la persona protegida. MRPPA]= Muerte homicida por responsabilidad de la persona protegida del periodo anterior</p>
<p>Variación porcentual de muerte homicida por limitaciones del programa</p>	$VPMLP = ((MLP - MLPPA) / MLPPA) * 100$	<p>VPMLP= Variación porcentual de muerte homicida por limitaciones del programa. MLP= Muerte homicida por limitaciones del programa. MLPPA= Muerte homicida por limitaciones del programa del periodo anterior</p>
<p>Relación porcentual del total de personas protegidas vrs total muertes homicidas</p>	$RPPVM=(TMH/CF)*100$	<p>RPPVM= Relación porcentual del total de personas protegidas vrs total de muertes homicidas. TMH= Total de muertes homicidas. CF= Circulante final</p>

Oficina de la Defensa Civil de la Víctima de Cartago

Nombre	Variables	Formula
Variación porcentual de Casos entrados (delegación de acción civil)	VPCE: Variación porcentual de casos entrados CE: Casos entrados CEPA: Casos entrados periodo anterior	$VPCE: ((CEPA-CE) / CEPA)*100$
Variación porcentual de Acciones Civiles presentadas	VPAC: Variación porcentual de Acciones Civiles (AC) presentadas ACP: Acciones civiles presentadas ACPPA: Acciones civiles presentadas periodo anterior	$VPAC: ((ACP-ACPPA) / ACPPA)*100$
Variación porcentual de Casos salidos (finalizados por proceso penal)	VPCT: Variación porcentual de casos salidos CS: Casos salidos CSPA: Casos salidos periodo anterior	$VPCT: ((CSPA-CS) / CSPA)*100$
Variación porcentual del circulante	VPC: Variación porcentual del circulante CF: Circulante final CFPA: Circulante final periodo anterior	$VPC: ((CFPA-CF) / CFPA) * 100$
Variación porcentual de audiencias realizadas	VPAR: Variación porcentual de audiencias realizadas AR: Audiencias realizadas ARPA: Audiencias realizadas periodo anterior	$VPAR: ((ARPA-AR) / ARPA) * 100$
Variación porcentual de debates realizados	VPDR: Variación porcentual de Debates realizados DR: Debates realizados DRPA: Debates realizados periodo anterior	$VPDR: ((DRPA-DR) / DRPA) * 100$

Variación porcentual de vistas realizadas	VPVR: Variación porcentual de vistas realizadas VR: Vistas realizados VRPA: Vistas realizados periodo anterior	$VPVR: ((VRPA-VR) / VRPA) * 100$
Tasa de resolución	TR: Tasa de resolución CS: Casos salidos CT: Carga de trabajo (activos al inicio + entrados + re-entrados + TP)	$TR: (CS / CT) * 100$
Tasa de pendencia	TP: Tasa de Pendencia CP: Casos pendientes CT: Carga de trabajo	$TP: (CP/CT)*100$
Tasa de congestión	TC: Tasa de Congestión CT: Carga de trabajo CS: Casos salidos	$TC: (CT / CS) * 100$
Variación porcentual en el Uso de hojas	VPCH: Variación porcentual en el consumo de hojas HP: Consumo de Hojas periodo HPA: Consumo de hojas periodo anterior	$VPCH: ((HPA-HP) / HPA) * 100$

Variación porcentual en el consumo de fotocopias	VCCF: Variación porcentual en el consumo de fotocopias FPA: Total de fotocopias periodo anterior FP: Total de fotocopias periodo	$VCCF: ((FPA-FP) / FPA)*100$
Variación porcentual de documentos firmados electrónicamente y digitalmente	VCCF: Variación porcentual en el consumo de fotocopias FPA: Total de fotocopias periodo anterior FP: Total de fotocopias periodo	$VCCF: ((FPA-FP) / FPA)*100$
Total de acciones civiles admitidas (en Audiencia preliminar)	TAC-A: Total de Acciones Civiles (AC) admitidas AC-A: Acciones Civiles admitidas en el periodo	TAC-A: AC-A
Total de acciones civiles NO admitidas (en Audiencia preliminar)	TAC-NA: Total de Acciones Civiles (AC) NO admitidas AC-NA: Acciones Civiles NO admitidas en el periodo	TAC-NA: AC-NA
Total de acciones civiles declaradas con lugar (en juicio)	TAC-DCL: Total de Acciones Civiles (AC) declaradas con lugar AC-DCL: Acciones Civiles declaradas con lugar en el periodo	TAC-DCL: AC-DCL
Total de acciones civiles declaradas sin lugar (en juicio)	TAC-DSL: Total de Acciones Civiles (AC) declaradas sin lugar AC-DSL: Acciones Civiles declaradas sin lugar en el periodo	TAC-DSL: AC-DSL

Total de acciones civiles con medida alterna (en Audiencia preliminar)	TAC-MA: Total de Acciones Civiles (AC) con medida alterna AC-MA: Acciones Civiles con medida alterna en el periodo	TAC-MA: AC-MA
Total de acciones civiles con medida alterna (en Juicio)	TAC-MA: Total de Acciones Civiles (AC) con medida alterna AC-MA: Acciones Civiles con medida alterna en el periodo	TAC-MA: AC-MA

Fiscalía de Ejecución de la Pena de Cartago

Nombre	Variables	Formula
1. Variación porcentual de incidentes entrados	VPI: Variación porcentual de incidentes entrados I: Incidentes entrados IPA: Incidentes entrados periodo anterior	$VPI: ((IPA-I) / IPA) * 100$
2. Variación porcentual de audiencias contestadas en forma escrita	VPACE: Variación porcentual de audiencias contestadas en forma escrita ACE: Audiencias contestadas en forma escrita ACEPA: Audiencias contestadas en forma escrita periodo anterior	$VPAE: ((AEPA-AE) / AEPA) * 100$
3. Variación porcentual de audiencias contestadas en forma oral	VPAO: Variación porcentual de audiencias contestadas en forma oral AO: Audiencias contestadas en forma oral AOPA: Audiencias contestadas en	$VPAO: ((AOPA-AO) / AOPA) * 100$

	forma oral periodo anterior	
4. Variación porcentual de audiencias suspendidas	VPAS: Variación porcentual de audiencias suspendidas AS: Audiencias suspendidas ASPA: Audiencias suspendidas periodo anterior	$VPAS: ((ASPA-AS) / ASPA) * 100$
5. Variación porcentual de visitas carcelarias y otras visitas	VPVC: Variación porcentual de visitas carcelarias VC: Visitas carcelarias VCPA: Visitas carcelarias periodo anterior	$VPVC: ((VCPA-VC)/VCPA) * 100$
6. Variación porcentual de Notificaciones recibidas	VPNR: Variación porcentual de Notificaciones recibidas NR: Notificaciones recibidas NRPA: Notificaciones recibidas periodo anterior	$VPNR: ((NRPA-NR)/NRPA) * 100$
7. Variación porcentual de apelaciones y/o revocatorias presentadas	VPARP: Variación porcentual de apelaciones y/o revocatorias presentadas ARP: Apelaciones y/o revocatorias presentadas ARPPA: Apelaciones y/o revocatorias presentadas periodo anterior	$VPARP: (ARPPA-ARP)/ARPPA * 100$
8. Variación porcentual de revocatorias de beneficios presentadas	VPRP: Variación porcentual de revocatorias de beneficios presentadas RBP: Revocatorias de beneficios presentadas RBP PA: Revocatorias de beneficios presentadas periodo anterior	$VPRBP: (RBPPA-RBP)/RBPPA * 100$







<p>9. Variación porcentual de vistas realizadas</p>	<p>VPVR: Variación porcentual de vistas realizadas VR: Vistas realizadas VRPA: Vistas realizadas periodo anterior</p>	<p>$VPVR: ((VRPA - VR) / VRPA) * 100$</p>
<p>10. Relación porcentual entre total de vistas y vistas realizadas</p>	<p>RPVR: Relación porcentual de Vistas realizadas TV: Total de vistas VR: Vistas realizadas</p>	<p>$RPVR = (VR / TV) * 100$</p>
<p>11. Variación porcentual de vistas suspendidas y/o reprogramadas</p>	<p>VPVNR: Variación porcentual de vistas suspendidas y/o reprogramadas VNR: Vistas suspendidas y/o reprogramadas VNRPA: Vistas suspendidas y/o reprogramadas periodo anterior</p>	<p>$VPVS: ((VSPA - VS) / VSPA) * 100$</p>
<p>12. Relación porcentual entre total de vistas y vistas suspendidas y/o reprogramadas</p>	<p>RPVS: Relación porcentual de Vistas suspendidas y/o reprogramadas TV: Total de vistas VS: Vistas suspendidas y/o reprogramadas</p>	<p>$RPVS = (VS / TV) * 100$</p>
<p>13. Variación porcentual en el consumo de fotocopias</p>	<p>VCF: Variación porcentual en el consumo de fotocopias FP: Fotocopias en el periodo FPA: Fotocopias en el periodo anterior</p>	<p>$VPCF = ((FPA - FP) / FPA) * 100$</p>










14. Variación porcentual en el uso de hojas	VPCH: Variación porcentual en el consumo de hojas HP: Hojas en el periodo HPA: Hojas del periodo anterior	$VPCH = ((HPA - HP) / HPA) * 100$
15. Variación porcentual de documentos firmados electrónicamente y digitalmente	VPDF=Variación porcentual de los documentos firmados DF=Documentos firmados DFA=Documentos firmados del periodo anterior	$VTDF = ((DF - DFA) / DFA) * 100$






IV. ANEXOS Y/O APÉNDICES

Apéndices



Fiscalía Penal Juvenil




APENDICE 1	 1. Tamizaje.xls
APENDICE 2	 2. Recepcion de denuncias.xls
APENDICE 3	 3. Ingreso y distribución de la deni
APENDICE 4	 4. Incompetencia.xls
APENDICE 5	 5. Solicitud de Dictamen de Trabajo
APENDICE 6	 6. Solicitud de prueba pericial.xls

APENDICE 7	 7. Solicitud de investigación.xls
APENDICE 8	 8. Solicitud de Dictámenes medicos.)
APENDICE 9	 9. Diligencia para autorización del juez.
APENDICE 10	 10. Acumulación.xls
APENDICE 11	 11. Gestiones con Defensores.xls
APENDICE 12	 12. Localizaciones, citaciones y presenta
APENDICE 13	 13. Identificación.xls
APENDICE 14	 14. Entrevista a Testigo.xls
APENDICE 15	 15. Acusación.xls



APENDICE 16	 16. Desestimación.xls
APENDICE 17	 17.Sobreseimientos. xls
APENDICE 18	 18. Autos de pase.xls
APENDICE 19	 19. Gestión de Comisiones.xls
APENDICE 20	 20. Recepción de evidencias.xls

Fiscalía de Flagrancia


APENDICE 1	 1. Valoración del caso.xls
APENDICE 2	 2. Ingreso del caso.xls









APENDICE 3	 3. Captación de denuncia.xls
APENDICE 4	 4. Solicitud de juzgamientos.xls
APENDICE 5	 5. Salida del caso.xls


Fiscalía de Impugnaciones

APENDICE 1	 1. Contestación de audiencia.xls
APENDICE 2	 B:\Adrian Brenes Oviedo\ADRIAN\Cart





Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

Programa de Atención	
APENDICE 1	 1. Recepción de encuadre y definición


APENDICE 2	 2. Sesiones de seguimiento.xls
APENDICE 3	 3. Remisión de casos.xls
APENDICE 4	 4. Cierre y Archivo.xls
Programa de Protección	
APENDICE 5	 1. Recepción de formulario.xls
APENDICE 6	 2. Seguimiento del caso.xls
APENDICE 7	 3. Revaloración del caso.xls
APENDICE 8	 4. Informe técnico.xls
APENDICE 9	 5. Remisión de caso a otra circunscripción.



APENDICE 10	 6. Cierre del expediente.xls
--------------------	---

Oficina de la Defensa Civil de la Victima

APENDICE 1	 1. Ingreso del caso.xls
APENDICE 2	 2. Confección de acción civil.xls
APENDICE 3	 3. Solicitud de certificaciones.xls
APENDICE 4	 4. Salida del caso.xls

Fiscalía de Ejecución de la Pena

APENDICE 1	 1. Ingreso del incidente.xls
-------------------	---

APENDICE 2	 2. Contestación del incidente.xls
APENDICE 3	 3. Salida del incidente.xls