San José, 08 de agosto de 2022

N° 7924-2022

Al contestar refiérase a este # de oficio

**Señora**

**Licda. Nacira Valverde Bermúdez**

**Directora de Planificación**

**Estimada señora:**

Para su estimable conocimiento y fines consiguientes, le transcribo el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión **N° 60-2022** celebrada el **19 de julio del 2022,** que literalmente dice:

**“****ARTÍCULO XXVII**

**Documento N° 6968-2022**

El máster Erick Antonio Mora Leiva, Jefe del Proceso, Planeación y Evaluación de la Dirección de Planificación, mediante oficio 525-PLA-EV-2022, remite informe suscrito por la Ingeniera Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i. del Subproceso de Evaluación, relacionado con los resultados obtenidos en el Juzgado Agrario de Cartago luego de la implementación de diversos planes de trabajo por parte de la profesional de la Dirección de Planificación destacada en el Circuito Judicial de Cartago, durante el período comprendido entre febrero y agosto 2021, así como el análisis del seguimiento de su gestión y correspondiente al período que corre de setiembre 2021 a marzo 2022.Seguidamente se transcribe el informe citado, que dice:

(…)

“Le remito el informe suscrito por la Inga. Elena Gabriela Picado González, Jefa del Subproceso de Evaluación, relacionado con los resultados obtenidos en el Juzgado Agrario de Cartago luego de la implementación de diversos planes de trabajo por parte de la profesional de la Dirección de Planificación destacada en el Circuito Judicial de Cartago de febrero a agosto 2021, así como el análisis del seguimiento de su gestión de setiembre 2021 a marzo 2022 período en el que trabajaron con planes propios a lo interno del despacho" los cuales tienen como objetivo la disminución sustancial de los plazos de espera para la tramitación de escritos, disminución del plazo para dictado de sentencia y aumento del rendimiento del personal técnico del despacho.

Estos planes de trabajo fueron implementados con el visto bueno y autorización de la Jueza Coordinadora del despacho, Licda. Silvia Sánchez Blanco, y se ejecutaron con el recurso propio de la oficina.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 456-PLA-EV-2022, del 26 de mayo 2022, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento del Juzgado Agrario de Cartago, Administración Regional de Cartago, Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional y Comisión de la Jurisdicción Agraria, para que remitieran sus observaciones.

Se recibió repuestas del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional mediante oficio 069-CACMFJ-ACM-2022, el cual fue recibido mediante correo electrónico del 31 de mayo 2022 y del Juzgado Agrario de Cartago mediante oficio remitido por correo electrónico el 01 de junio 2022, las cuales se atienden en el punto 9 de este informe.

Se remite informe que detalla los resultados obtenidos en el Juzgado Agrario de Cartago luego de la implementación de diversos planes de trabajo por parte de la profesional de la Dirección de Planificación destacada en el Circuito Judicial de Cartago de febrero a agosto 2021, así como el análisis del seguimiento de su gestión de setiembre 2021 a marzo 2022 período en el que trabajaron con planes propios a lo interno del despacho" los cuales tienen como objetivo la disminución sustancial de los plazos de espera para la tramitación de escritos, disminución del plazo para dictado de sentencia y aumento del rendimiento del personal técnico del despacho.

(…)

**2. Antecedentes**

El Consejo Superior mediante acta 80-16, artículo XXXIV, del 24 de agosto del 2016 aprobó el oficio 1259-PLA-2016 sobre Informe Final de Rediseño de Procesos Circuito Judicial de Cartago, proyecto que incluyó el abordaje integral del Juzgado Agrario de Cartago e implementación de expediente electrónico.

Oficio 1270-PLA-EV-2021 relacionado al Seguimiento realizado en el Circuito Judicial de Cartago durante el 2020.

Oficio 412-PLA-MI-2021 relacionado al proyecto de abordaje realizado en el Juzgado Agrario del Circuito Judicial de Cartago en virtud de la entrada en vigencia de la Reforma Agraria, el cual fue conocido por el Consejo Superior mediante sesión 036-2021 del 04 de mayo del 2021, Artículo XLII.

**2. Justificación**

El Juzgado Agrario de Cartago históricamente ha mantenido dos áreas críticas que afectan su gestión global, resultados de los Indicadores de Gestión y calificación en el Modelo de Análisis Integral de Circuitos (MAIC), específicamente el plazo para trámite de escritos pendientes y el rendimiento del personal técnico de trámite, los cuales no alcanzan los parámetros establecidos en la Matriz de Indicadores, esto, a pesar que son completamente alcanzables y cuentan con la capacidad operativa para lograrlos.

Luego de solicitar diversos planes remediales al equipo de mejora del despacho y notar que a pesar de su ejecución los resultados no mejoraban, se toma la decisión de diseñar e implementar planes de trabajo semanales con el acompañamiento directo de la Profesional de la Dirección de Planificación destacada en el Circuito Judicial de Cartago, esto con el fin de conocer más de cerca el funcionamiento de esta área crítica de trabajo y además de colaborar con los aspectos que sean necesarios para estabilizar el plazo para trámite de escritos y el cumplimiento de la cuota de trabajo del personal técnico.

Durante el acompañamiento en estos planes de trabajo por nueve meses, se destaca que el personal aumentó notablemente su rendimiento y el plazo para trámite de escritos disminuyó de forma sustancial, lo cual confirma que es posible lograr los parámetros establecidos en la Matriz de Indicadores de Gestión, sin embargo, una vez que se estabilizan estas áreas y el despacho debe continuar con las acciones de mejora y planes de forma autosuficiente, se denota que empieza a decaer nuevamente el rendimiento y los plazos de espera. Por lo anterior, es necesario que al presente seguimiento se le dé un tratamiento especial y esté documentado en un informe individualizado, con el fin de que se dé a conocer el esfuerzo realizado por el despacho y además que por parte del Consejo Superior y la Comisión Agraria impulse al personal del despacho a brindar su mejor esfuerzo, cumplir con las cuotas de trabajo establecidas, tramitar los escritos con prioridad de acuerdo a la fecha de entrada al despacho aunque no se mantengan con el acompañamiento directo diariamente de la Dirección de Planificación, ya que la inversión de tiempo, recursos y trabajo ha sido importante y el objetivo principal es que, todo lo que se avance en los planes de trabajo continúe dando frutos a futuro y no se dé un retroceso en su gestión.

**Estructura Organizacional**

El Juzgado Agrario de Cartago actualmente mantiene la siguiente estructura de trabajo:

**Figura 1**

**Estructura Organizacional del Juzgado Agrario de Cartago**

**2021**

Una caricatura de una persona

Descripción generada automáticamente con confianza media

***Fuente:*** *Subproceso de Evaluación*

Las tres personas técnicas judiciales del despacho se dedican al trámite general de los procesos a cargo, asistencia a audiencias fuera de la oficina de los asuntos a cargo, atención de llamadas telefónicas, atención de personas usuarias en el área de manifestación conforme al rol, así como otras labores de apoyo jurisdiccional.

Las dos personas juzgadoras del despacho se dedican a la realización de audiencias tanto dentro como fuera de la oficina, dictado de sentencia, resolución de procesos, revisión de asuntos y firma de trámite el cual lo trabajan en equipo con las tres personas técnicas judiciales del despacho.

La persona coordinadora judicial se encarga de la supervisión, control y manejo del personal, así como de los trámites respectivos para cada puesto, manejo y mantenimiento de los sistemas del despacho (itineraciones, SREM, envío edictos, SDJ), realiza labores del área de cajas de la oficina, alimentación de controles, realización de informes, nombramientos de peritos, entre otras tareas.

**3.Hallazgos detectados mediante Seguimiento**

En vista del constante seguimiento que se le brinda al Circuito Judicial de Cartago por medio del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos el cual se encuentra a cargo de la MSc. Abigail Gómez Abarca, persona profesional de la Dirección de Planificación destacada en el Circuito, se analiza de cerca el estado de cada oficina, sus áreas críticas, procedimientos y se proponen diferentes planes de trabajo o planes remediales para mejorar los resultados de los Indicadores de Gestión, con el fin de brindar un mejor servicio a la persona usuaria.

Es por lo anterior que, de acuerdo con los resultados visualizados en la Matriz de Indicadores de Gestión del Juzgado Agrario de Cartago durante todo el 2020, se determina que es necesario abordar este despacho, profundizar en las causas de sus áreas críticas y diseñar un plan de trabajo en el que colabore el recurso propio de la oficina, con el objetivo de mejorar los resultados cada mes o bien acercarse paulatinamente a los parámetros establecidos en cada indicador.

Se presentan los resultados críticos detectados durante el 2020 del Juzgado Agrario de Cartago:

**Tabla 1**

**Resultados de indicadores de gestión más críticos del Juzgado Agrario de Cartago**

**Promedio 2020-enero 2021**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **A mejorar** | **Estándar** | **Muy bueno** | **Promedio 2020** | **ene-21** |
| Plazo espera para dictado de sentencia | **>7** | **<=5;>=7** | **<5** | **16** | **67** |
| Plazo espera realización de audiencia | **>90** | **<=60;>=90** | **<60** | **81** | **98** |
| Plazo trámite asuntos nuevos | **>7** | **<=5;>=7** | **<5** | **13** | **0** |
| Plazo trámite de escritos | **>15** | **<=10;>=15** | **<10** | **66** | **69** |
| Rendimiento global del personal técnico judicial | **>95%** | **>=95%;<=100%** | **<100%** | **53%** | **85%** |

***Fuente:*** *Matriz indicadores de gestión del despacho.*

El plazo para dictado de sentencia empezó a mostrar aumentos importantes a partir de setiembre 2020, el cual alcanzó los 38 días de espera y en diciembre 2020 tuvo un aumento aún mayor a 67 días de espera, el cual se mantuvo para enero 2021. Por lo general estos plazos tan elevados los provocan uno o dos asuntos pendientes que son catalogados por las personas juzgadoras como complejos, lo que dificulta resolverlos en el corto plazo de una semana.

Con relación al plazo para realización de audiencias (agenda) presentó aumentos constantes durante el 2020, esto debido principalmente a las directrices y protocolos institucionales para realización de audiencias y diligencias por la pandemia COVID-19 para la materia Agraria, las cuales indican que no se debe realizar diligencias presenciales en sectores que se encuentren en alerta naranja y prácticamente toda la provincia de Cartago se ha encontrado en esta alerta.

El plazo para trámite de asuntos nuevos logró una estabilización importante en enero 2021, se encontraron totalmente al día.

El plazo para trámite de escritos es una de las áreas más delicadas según se muestra en los resultados del indicador debido a que es el que presenta mayor alejamiento negativo del parámetro estándar establecido, incluso en diciembre 2020 presentó un plazo de espera de 92 días, el cual representó un alejamiento negativo del 513% con relación a su parámetro máximo de 15 días. Para enero 2021 logró disminuir 69 días este resultado; sin embargo, continuaba siendo un resultado muy elevado de espera para la persona usuaria partiendo que las cargas de trabajo para el personal técnico judicial son totalmente manejables y se deberían de mantener los resultados dentro del rango estándar.

Durante todo el 2020 y enero 2021 no se visualizó ningún período donde las tres personas técnicas judiciales cumplieran con la cuota de trabajo establecida a ese momento de cinco asuntos diarios, lograban tramitar en promedio de 2 a 3 asuntos por día, ésta definitivamente es la causa del atraso en el trámite de escritos y el aumento en los plazos de los trámites en general, así como afectación en el avance de los procesos del circulante.

**4.Planes de trabajo implementados**

En vista de las necesidades analizadas de las áreas críticas del despacho, se diseñó un plan de trabajo específico para la disminución de plazos de trámite de escritos y mantener al día el plazo de los asuntos nuevos. Dicho plan se le propuso a las personas juzgadoras y coordinador judicial del Juzgado Agrario mediante sesión de trabajo virtual llevada a cabo el 25 de enero 2021 ***(apéndice 1),*** se explicó que el plan diseñado para el despacho debía funcionar de la siguiente forma:

1. La periodicidad del plan de trabajo será semanal, con el fin de lograr un seguimiento continuo y evaluar el cumplimiento en el corto plazo.
2. Los viernes de cada semana la profesional de la Dirección de Planificación destacada en Cartago realizará una revisión y seguimiento del buzón global de escritos pendientes de resolver en el Escritorio Virtual, así como de los trámites pendientes que se mantienen en cada escritorio de las personas técnicas judiciales, con el fin de considerar en los planes con mayor prioridad los que mantienen mayor tiempo de espera.
3. Cada viernes la profesional de la Dirección de Planificación presentará a la jefatura del despacho una propuesta de distribución de asuntos a tramitar (con números de expediente) para que sean atendidos por el personal técnico la semana siguiente, esto de acuerdo con las directrices institucionales de tramitar por orden de ingreso de los escritos y trámites en general pendientes, siempre con la salvedad de atender los asuntos urgentes de inmediato según criterio de la jefatura del despacho.
4. Para la distribución de los asuntos a tramitar para cada persona técnica judicial, se considera la cuota de trabajo mínima de cinco asuntos diarios y se consideran los descuentos por atención en el área de manifestación y asistencia a diligencias fuera de la oficina, lo anterior bajo los términos del modelo de trabajo implementado antes del proyecto de la Reforma Agraria (hasta junio 2021).
5. La atención de los asuntos pendientes se trabajará como un solo equipo de trabajo entre el personal técnico, es decir, en caso de que sea necesario que una persona técnica judicial deba atender asuntos o escritos de otro escritorio se distribuirán de igual forma, ya que las cargas de trabajo para cada puesto no son exactas y se requiere homogenizar el plazo de espera para la persona usuaria independientemente del escritorio que tenga el asunto a cargo.
6. La persona coordinadora judicial será la encargada de realizar los cambios de ubicación cada semana de los asuntos que deberá atender cada persona técnica judicial, ya que estos expedientes relacionados al plan de trabajo se mantendrán en una tarea específica del Escritorio Virtual que permite dar un seguimiento más preciso.
7. Los lunes de cada semana la persona coordinadora judicial deberá verificar el cumplimiento del plan de trabajo de la semana anterior de cada persona técnica judicial, debe alimentar un control en Excel donde se justifique en caso de que algún asunto no haya sido atendido. El seguimiento realizado debe ser comunicado a la persona profesional de la Dirección de Planificación para análisis de avance y seguimiento.
8. Todas las semanas la persona profesional de la Dirección de Planificación realizará una realimentación sobre el seguimiento del plan de trabajo, donde se evidencie el cumplimiento en la atención de los asuntos distribuidos a cada escritorio, la cantidad de asuntos pendientes en cada escritorio en caso de que existan, fechas del más antiguo pendiente y avance en el plazo global de espera para trámite de escritos, el cual será enviado vía correo electrónico a la jefatura y coordinación del despacho para su conocimiento y atención.
9. Todo lo anterior con el fin de lograr estabilizar el plazo de trámite de escritos en 15 días de espera como máximo, tal y como lo establece la Matriz de Indicadores de Gestión del despacho, mantener al día la atención de asuntos nuevos y lograr que el personal técnico judicial aumente su rendimiento al punto de cumplir con la cuota de trabajo establecida.
10. Se estima que el plan se ejecutará de febrero a agosto 2021, dando como resultado la ejecución de 31 planes de trabajo, uno cada semana.

**5. Resultados obtenidos del plan de trabajo**

Luego de la implementación de los planes de trabajo semanales en el Juzgado Agrario de Cartago, se presenta el avance obtenido a través del tiempo del plazo para trámite de escritos y rendimiento del personal técnico:

**Tabla 2**

**Avance semanal del plazo para trámite de escritos del Juzgado Agrario de Cartago**

**De enero a setiembre 2021**

| **Fecha** | **Cant. escritos pendientes** | **Fecha de entrada escrito más antiguo pendiente  (resp. Téc)** | **Plazo de espera (días)** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 15/1/2021 | 192 | 15/10/2020 | **92** | |
| 12/2/2021 | 161 | 5/12/2020 | 69 | |
| 12/3/2021 | 211 | 11/2/2021 | 29 | |
| 19/3/2021 | 227 | 11/2/2021 | 36 | |
| 26/3/2021 | 224 | 23/2/2021 | 31 |
| 8/4/2021 | 233 | 1/3/2021 | 38 |
| 16/4/2021 | 234 | 3/3/2021 | 44 |
| 23/4/2021 | 214 | 5/3/2021 | 49 |
| 30/4/2021 | 221 | 15/3/2021 | 46 |
| 7/5/2021 | 234 | 24/3/2021 | 44 |
| 14/5/2021 | 255 | 7/4/2021 | 37 |
| 21/5/2021 | 296 | 15/4/2021 | 36 |
| 28/5/2021 | 324 | 15/4/2021 | 43 |
| 4/6/2021 | 321 | 16/4/2021 | 49 |
| 11/6/2021 | 292 | 20/4/2021 | 52 |
| 18/6/2021 | 316 | 4/5/2021 | 45 |
| 25/6/2021 | 330 | 4/5/2021 | 52 |
| 1/7/2021 | 331 | 10/5/2021 | 52 |
| 8/7/2021 | 246 | 24/5/2021 | 45 |
| 16/7/2021 | 274 | 1/6/2021 | 45 |
| 23/7/2021 | 282 | 7/6/2021 | 46 |
| 30/7/2021 | 244 | 15/6/2021 | 45 |
| 6/8/2021 | 237 | 15/6/2021 | 52 |
| 13/8/2021 | 187 | 5/7/2021 | 39 |
| 20/8/2021 | 170 | 9/7/2021 | 42 |
| 27/8/2021 | 171 | 3/8/2021 | 24 |
| 3/9/2021 | 157 | 4/8/2021 | 30 |
| 17/9/2021 | 188 | 18/8/2021 | **30** |

***Fuente:*** *Subproceso de Evaluación.*

Al finalizar el plan de trabajo cada semana se dio seguimiento al plazo para trámite de escritos al momento por medio del buzón del Escritorio Virtual, con el fin de conocer el impacto de la ejecución del plan y detectar si se tramitaron todos los asuntos que se distribuyeron al inicio de la semana.

Antes de iniciar el plan de trabajo en enero 2021, el escrito más antiguo pendiente mantenía 92 días de espera, paulatinamente se fue disminuyendo el plazo cada semana, en algunos períodos se aumentó el plazo por temas de complejidad, incapacidades del personal, vacaciones sin sustitución, entre otros aspectos y la última semana de seguimiento en setiembre 2021 se logró mantener el plazo en 30 días, logrando una disminución general de 62 días de espera para la persona usuaria.

El plazo máximo que establece la Matriz de Indicadores de Gestión para el indicador de plazo para trámite de escritos es de 15 días, por lo que aún se debe continuar trabajando de esta forma con el objetivo de alcanzar ese parámetro.

**Tabla 3**

**Detalle rendimiento del personal técnico durante ejecución de los planes de trabajo Juzgado Agrario de Cartago**

**De enero 2020 a setiembre 2021**



***Fuente:*** *Subproceso de Evaluación de acuerdo con resultados de Indicadores de Gestión.*

El período resaltado en color celeste en la tabla anterior señala el tiempo en que estuvieron implementados los planes de trabajo con acompañamiento de la Dirección de Planificación. Es evidente el cambio positivo que se logró en el cumplimiento de cuotas de trabajo por parte del personal técnico e incluso sobrepasaron su cuota de trabajo de cinco asuntos diarios de febrero a junio 2021, ya que antes de ese período nunca se había cumplido con la cuota de trabajo. Se pasó de un rendimiento global promedio del 60% en el 2020 a un 120% en junio 2021.

Este esfuerzo permitió tramitar mayor cantidad de asuntos cada día, disminuir los plazos de espera para la persona usuaria, maximización del recurso de la oficina y acelerar el avance de los asuntos del circulante del despacho, sin embargo, a partir del ajuste de sus cuotas de trabajo debido al abordaje producto de la Reforma Agraria, informe 412-PLA-MI-2021 de la Dirección de Planificación, la cuota de trabajo para el personal técnico pasó de un mínimo de cinco asuntos diarios a un promedio de 9 a 12 asuntos diarios a partir de julio 2021, cantidad que no ha sido alcanzada por el personal de este despacho debido a que señalan que es una cantidad muy alta que no es posible alcanzar por la complejidad del trámite de los asuntos.

Adicionalmente se indica que durante julio, agosto y setiembre 2021 la Administración Regional apoyó estos planes de trabajo con la colaboración de una persona técnica supernumeraria que se dedicó a la atención de personas usuarias en el área de manifestación, atención de llamadas telefónicas, correo físico, trámite de asuntos y otras labores de apoyo jurisdiccional con el fin de que el personal técnico se avocara al cumplimiento de su nueva cuota de trabajo.

Asimismo, se realizaron diversos seguimientos de los asuntos pendientes de fallo de los dos escritorios de las personas juzgadoras y se crearon planes de trabajo con el fin de que se atendieran los asuntos que mantenían el mayor plazo de espera, los resultados fueron los siguientes:

**Gráfico 1**

**Avance en el plazo de dictado de sentencia del Juzgado Agrario de Cartago**

**De enero a setiembre 2021**



***Fuente:*** *Subproceso de Evaluación de acuerdo con resultados de Indicadores de Gestión.*

Se trabajó en conjunto con las personas juzgadoras del despacho y cada semana en el correo de seguimiento de los planes de trabajo se incluyó un análisis de los números de expediente que se mantenían pendientes en cada escritorio para el dictado de sentencia con su respectiva fecha de pase a fallo, en el mismo plan se solicitaba atender dentro de su cuota de trabajo mensual al menos un asunto, en este caso el más antiguo en cada escritorio.

En el caso del plazo tan elevado que se visualiza en junio 2021 se debió a un asunto de alta complejidad así indicado por la persona juzgadora a cargo, el cual fue resuelto en julio 2021 y se logró una disminución importante de 105 días de espera.

Antes de iniciar con los planes de trabajo con acompañamiento de la Dirección de Planificación en enero 2021, el plazo de espera para dictado de sentencia se mantenía en 67 días de espera y al finalizar los planes en setiembre 2021 este se disminuyó a 4 días de espera, se logró una disminución general en el proceso de 63 días (94% menos) de espera para esta área.

**6. Abordaje Reforma Agraria**

El Juzgado Agrario del Circuito Judicial de Cartago fue abordado por la Dirección de Planificación en el 2019 y parte del 2020 de previo a la implementación del Código Procesal Agrario, (Ley 9609); con la finalidad de optimizar la organización del Juzgado y brindarle herramientas de trabajo que permita su autogestionamiento.

Mediante el informe 412-PLA-MI-2021 elaborado por la Dirección de Planificación y aprobado por el Consejo Superior mediante sesión 36-2021 del 04 de mayo del 2021, Artículo XLII. Se detalla todo el trabajo realizado durante el abordaje, en el cual se analizaron diferentes áreas del despacho en búsqueda de posibles mejoras previo a la implementación de Reformas de Ley.

Durante el abordaje se ejecutaron las siguientes actividades:

• Revisión de la organización funcional y estructural del Despacho.

• Análisis de funciones por puestos de trabajo.

• Conformación de Equipos de Mejora.

• Distribución de cargas de trabajo.

• Tiempos de dictado de sentencia.

• Proveído de las personas técnicas judiciales.

• Implementación del Modelo de Sostenibilidad que contiene la propuesta de los Indicadores de Gestión.

• Planes de trabajo, entre otras actividades.

Posteriormente, se realizó un seguimiento de la implementación del Modelo de Sostenibilidad y de la propuesta de los Indicadores de Gestión, con el fin de aclarar cualquier duda durante el proceso de implementación; las actividades realizadas se detallan a continuación:

• Retroalimentación al Equipo de Mejora del Despacho sobre el Modelo de Sostenibilidad.

• Seguimiento de las propuestas de solución del plan de trabajo.

• Revisión de la matriz de Indicadores de Gestión y retroalimentación con las mejoras detectadas durante el seguimiento.

• Realizar con la persona coordinadora judicial, un ejercicio relacionado con los Indicadores de Gestión a través de la herramienta SurveyMonkey.

• Acompañamiento al personal juzgador a un juicio fuera del Despacho.

Es importante que el despacho ejecute y se cumpla con las recomendaciones emitidas de este estudio ya que contribuyen con el avance de la oficina, aumento de productividad, disminución de plazos de espera, aprovechamiento de los recursos institucionales y por ende un servicio de calidad para la persona usuaria.

**7. Gestión del despacho luego de planes de trabajo**

A partir de octubre 2021 el despacho continuó con su gestión sin el acompañamiento de planes de trabajo semanales de la Dirección de Planificación, aunque se recomendó a lo interno de la oficina que se continuara trabajando de esta forma con la colaboración del Coordinador Judicial del despacho y Jueza Coordinadora para mantener y mejorar los resultados de las áreas más críticas ya detectadas. Se presentan los resultados de seis meses después de finalizados los planes:

**Tabla 4**

**Detalle resultados de Indicadores de Gestión más críticos luego de finalizados los planes de trabajo Juzgado Agrario de Cartago**

**Octubre 2021 a marzo 2022**



***Fuente:*** *Subproceso de Evaluación de acuerdo con resultados de Indicadores de Gestión.*

Se presentan las cinco áreas más críticas que mantiene el Juzgado Agrario de Cartago y en las que se trabajó seis meses con planes de trabajo con el acompañamiento de la Dirección de Planificación hasta setiembre 2021 y justamente a partir de octubre 2021 se empieza a visualizar en la mayoría de ellas aumentos en los plazos de espera y disminución en los rendimientos del personal técnico judicial.

Lo que genera mayor preocupación es el trabajo propio del personal técnico del despacho, ya que en setiembre 2021 el plazo de espera para trámite de asuntos nuevos se mantuvo en 7 días y a marzo 2022 se encuentra en 22 días, muy por encima del parámetro máximo del Indicador, asimismo, el plazo para trámite de escritos, el cual se mantuvo en setiembre 2021 en 21 días, a poco de lograr el parámetro del Indicador, sin embargo, a marzo 2022 se mantiene en 30 días de espera, lejos de disminuir y continuar con los planes a lo interno del despacho ha ido en aumento, máxime que se conoce que el despacho cuenta con la capacidad operativa para lograr mantenerse estabilizado en estas áreas y lograr los parámetros de la Matriz de Indicadores.

Lo anterior obedece al bajo rendimiento del personal técnico del despacho, el cual cuando se realizaban planes de trabajo semanales lograban tramitar en promedio al menos seis asuntos diarios, pero cuando se retiraron los planes y continuó el despacho de forma individual, se denota que en su mayoría tramitan entre 3 y 4 asuntos diarios, cuando lo cuota establecida para cada uno de estos puestos es de al menos 9 asuntos diarios, es decir, durante el 2022 han logrado rendimiento de apenas un 44%.

Con relación a lo anterior, el equipo de mejora del despacho tiene total conocimiento de la situación y realizan las reuniones mensuales para el debido seguimiento y generación de planes remediales, sin embargo, no se ha notado un cambio que permita cumplir con los parámetros en estas áreas en específico.

El despacho en las minutas de reunión ha justificado el atraso por la afectación de la rotación del personal técnico y la complejidad de los casos que atienden, asimismo se ha indicado afectación debido a los problemas que presentan los sistemas para el trámite, incapacidades médicas del personal, roles de asistencia a giras y atención del público, así como la falta de capacitación de fondo de la materia Agraria de todo el personal del despacho así como del personal supernumerario del Circuito de Cartago cuando les colaboran con sustituciones o planes de trabajo.

Adicionalmente, por medio de las presentaciones mensuales que realiza la profesional de la Dirección de Planificación al Consejo de Administración de Cartago, se resaltan estos aspectos críticos y se generan recomendaciones para que se colabore con el impulso de este despacho *(apéndice 5)* y justamente el Consejo de Administración de Cartago remitió al Juzgado Agrario de Cartago el oficio 21-CAC-2022 el 08 de abril 2022 donde solicita al personal técnico judicial el cumplimiento de las cuotas de trabajo establecidas y le hace ver que, durante el período donde se encontraban con los planes de trabajo con la Dirección de Planificación lograban tramitar una mayor cantidad de asuntos diarios, cantidad que ha venido en disminución y afectando de gran manera los plazos de espera del despacho *(apéndice 6).*

**8. Observaciones al informe**

En virtud de que el presente informe se dio a conocer en consulta a las partes involucradas vía correo electrónico el pasado 26 de mayo 2022, se atienden las observaciones recibidas:

| **N°** | **Observaciones al informe** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Observaciones del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional *(apéndice 7)*** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| **1** | El Consejo Superior en sesión N°36-2021, celebrada el 04 de mayo de 2021, artículo XLII, entre otras cosas acordó:  *k) El Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional y la Gestora en materia Agraria, deben brindar apoyo y seguimiento al desempeño de los despachos judiciales mediante la revisión periódica de los Indicadores de Gestión, seguimiento de los planes remediales y revisión de minutas de Equipo de Mejora, del mismo modo deben recomendar la actualización de los rangos definidos en los indicadores de gestión, indicando la justificación respectiva transcurrido al menos doce meses consecutivos. Dicho apoyo y seguimiento incorpora velar por el cumplimiento de las cuotas de trabajo descritas en este informe y las modificaciones posteriores que sean aprobadas por el Consejo Superior y Corte Plena.*  A partir de lo acordado, el Centro de Apoyo inició con la labor de fiscalización asignada en el Modelo de Sostenibilidad, por lo que se espera rendir un informe finalizados los 12 meses con el fin de proponer los ajustes necesarios. | Se toma nota de lo indicado.  **Esta observación no modifica el contenido al informe.** |
| **2** | En virtud de la función de fiscalización a cargo del Centro de Apoyo, se les solicita remitir copia de la versión definitiva del presente informe. | Se toma nota de lo indicado.  **Esta observación no modifica el contenido al informe.** |
| **3** | En la figura 1 del informe relacionada a la estructura organizacional del Juzgado Agrario de Cartago el Centro de Apoyo recomienda aclarar el género de las figuras de acuerdo con la información de la relación de puestos (dos personas juzgadoras en lugar de un juez y una jueza). En este sentido, la fuente primaria sería la relación de puestos no el Subproceso de Evaluación. | Se aclara que la figura 1 del presente informe se incluye de forma representativa para mostrar la cantidad de personal con la que cuenta el Juzgado Agrario y la categoría de cada uno, es decir, como una referencia para mayor comprensión del lector y efectivamente, la fuente es el Subproceso de Evaluación ya que se creó con base en el trabajo de campo que realizó la profesional de la Dirección de Planificación destacada en el Circuito. En este sentido, el fin de la figura se cumple, que es conocer la cantidad de puestos por cada categoría.  **Esta observación no modifica el contenido al informe.** |
| **4** | Con relación a la tabla 1 del presente informe indica el Centro de Apoyo que el párrafo introductorio hace referencia a resultados críticos del 2020; no obstante, en la tabla se compara un dato absoluto de un mes del año 2021 con promedios del año 2020, siendo años atípicos por pandemia, lo cual pudo influir en el comportamiento de la estadística y generar sesgos de selección y de información. | El fin de mostrar los resultados críticos detectados en los resultados de la Matriz de Indicadores del Juzgado Agrario de Cartago es buscar las acciones de mejora necesarias para estabilizarlos, no así profundizar en las causas, si no detectar la necesidad de la mejora continua en este despacho.  Se muestra el promedio 2020 dado que durante todo el año los resultados críticos se mantuvieron y se agrega el dato de enero 2021 ya que fue justamente el mes antes de iniciar con los planes de trabajo implementados, como una forma de mostrar el escenario “antes” de la implementación de los planes.  **Esta observación no modifica el contenido al informe.** |
| **5** | Valorar la viabilidad estadística de comparar un dato absoluto único de un año específico contra un promedio de 12 meses correspondientes a un año distinto, dado que se están comparando datos de periodos no homogéneos. | La comparación de estos períodos del 2020 y 2021 se debe a lo indicado en el punto anterior. La comparación por cada mes del 2020 con enero 2021 genera la misma conclusión de criticidad, la cual se puede comprobar observando la Matriz de Indicadores de Gestión del despacho adjunta en el apéndice 4 de este informe.  **Esta observación no modifica el contenido al informe.** |
| **6** | El Centro de Apoyo recomienda en la tabla 1 del presente informe segregar el rendimiento por persona técnica judicial, lo que permitiría identificar el puesto desde el que se generó la situación crítica e indagar los motivos, máxime que 2020 fue un año atípico por pandemia. | La Matriz de Indicadores de Gestión del Juzgado adjunta en el apéndice 4 de este informe, se observar el detalle el dato del rendimiento de cada puesto de trabajo de persona técnica judicial por cada período del 2020, ya que, tal y como se menciona en la prosa del análisis de esa tabla, ningún puesto cumplió con la cuota de trabajo durante el período en análisis.  **Esta observación no modifica el contenido al informe.** |
| **7** | En el punto 5 de este informe correspondiente a Planes remediales implementados, se recomienda revisar tiempos verbales, ya que las actividades que ya ocurrieron se analizan en tiempo futuro. | Se hace la aclaración que la redacción se da en función de las indicaciones que se le dieron al despacho previo a iniciar con los planes de trabajo implementados, es por ello que se indica en el primer párrafo: *“Dicho plan se le propuso a las personas juzgadoras y coordinador judicial del Juzgado Agrario mediante sesión de trabajo virtual llevada a cabo el 25 de enero 2021 (apéndice 1), se explicó que el plan diseñado para el despacho debía funcionar de la siguiente forma…”*  Es por lo anterior que se indican en tiempo futuro.  **Esta observación no modifica el contenido al informe.** |
| **8** | En el punto 5 de las páginas 9-11, se hace referencia a los planes remediales implementados; sin embargo, en el punto 6 se utiliza el término “…plan de trabajo” lo que genera una incongruencia en el calificativo del plan, por lo que se recomienda definir un solo tipo de plan para evitar confusiones. | En efecto estos planes se denominan “Planes de trabajo” ya que son diseñados e implementados por la persona profesional de la Dirección de Planificación de acuerdo con los conceptos dentro del Modelo de Seguimiento y los planes que propone el equipo de mejora del despacho a lo interno se denominan “planes remediales”.  **Esta observación modifica el contenido del informe. Se realizan los ajustes en los títulos y textos del cuerpo del presente informe.** |
| **9** | Con relación a la tabla 2 del presente informe se indica que, no guarda relación el título con el contenido de la tabla, ya que si el objetivo es presentar un avance habría que indicarse ese avance en la cantidad de escritos resueltos, no en los escritos pendientes. Por el contrario, si el objetivo es presentar lo pendiente se sugiere variar el título de la tabla. | El título tiene total relación con el contenido de la tabla, ya que se indica claramente que, se presenta el avance del **plazo** para tramitar los escritos y eso es justamente lo que se presenta en la cuarta columna de la tabla, el plazo de espera con el que se inicia y el avance que se tiene en cada corte, ya que este representa uno de los indicadores más críticos del despacho.  **Esta observación no modifica el contenido al informe.** |
| **10** | Con respecto a la información de la tabla 3, donde se presentan los resultados de los rendimientos del personal técnico judicial del Juzgado Agrario de Cartago de enero 2020 a setiembre 2021 se recomienda estandarizar la información presentada en la tabla, ya que combina porcentajes con valores absolutos. Esto limita el análisis comparativo de la información. | Se aclara que de enero 2020 a junio 2021 se presenta de forma porcentual el rendimiento del personal técnico del despacho y de julio a setiembre 2021 se presentan con datos absolutos ya que en ese momento la Matriz de Indicadores de Gestión de todos los despachos Agrarios del país se modificó con motivo de la Reforma Agraria y justamente el indicador del rendimiento de cada puesto de persona técnica judicial fue sustituido por el titulado *“Cantidad de expedientes promedio pasados a firmar por persona Técnica Judicial Diaria a las personas juzgadoras”* por lo tanto el dato se presenta tal y como se visualiza en la Matriz de Indicadores de Gestión del despacho y así probado por el Consejo Superior. Justamente hace la separación en la misma tabla para comunicar el cambio que se realizó y en la prosa se detalla la cuota que se mantenía antes de ese cambio para mayor comprensión.  **Esta observación no modifica el contenido al informe.** |
| **11** | Se solicita en la tabla 4 del presente informe incluir el indicador relacionado con el rendimiento del personal técnico, al estar en el análisis que le sigue a la tabla (ver resaltado). | Se aclara que en la Matriz de Indicadores actual del Juzgado Agrario de Cartago no existe dato de rendimiento porcentual para el personal técnico del despacho, por la actualización de la herramienta de acuerdo con lo detallado en la observación anterior. En la prosa de esa tabla, de refiere al bajo rendimiento que se analiza de acuerdo con los datos absolutos que se visualizan en la tabla, donde no se alcanza ni la mitad de la cuota de trabajo establecida.  **Esta observación no modifica el contenido al informe.** |
|  | De acuerdo con la recomendación 7 del presente informe, se indica que la labor de fiscalización a cargo del Centro de Apoyo, a partir de lo establecido en el Modelo de Sostenibilidad, dista de “7. Brindar seguimiento constante y de cerca…”, ya que existe una línea previa y operativa a cargo de ese seguimiento constante y cercano (Equipo de Mejora-Administración Regional), por lo que por se estaría materializando el riesgo de duplicidad de labores, por lo que se solicita modificar la recomendación citada. | No existe duplicidad en esta recomendación, ya que tanto la Administración Regional de Cartago así como el Consejo de Administración han realizado su trabajo de seguimiento tal y como lo establece el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad, han realizado reuniones con el personal, reuniones con jefaturas del despacho, oficios con recomendaciones, entre otros, asimismo tal y como corresponde ha remitido estos resultados mensualmente al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de La Función Jurisdiccional el cual tiene conocimiento del constante incumplimiento del personal de este despacho y sus áreas críticas constantes y de momento no se ha gestionado ninguna acción de su parte, por lo que resulta necesaria mayor presencia, apoyo y seguimiento de este ente.  **Esta observación no modifica el contenido al informe.** |
|  | **Observaciones del Juzgado Agrario de Cartago *(apéndice 8)*** |  |
| **12** | Indica la Jueza Coordinadora del Juzgado Agrario de Cartago que, históricamente, el Juzgado ha presentado afectación por los plazos de trámite de escritos pendientes, sin embargo, ello obedece en la realidad, a la gran cantidad de escritos que ingresan por parte de los usuarios. En torno a este aspecto podemos mencionar que la cantidad de escritos presentados en sólo un día, pueden oscilar desde 1 a 10 ó 20 (ó más) escritos, teniendo en los registros, para el último año (mayo 2021 a mayo 2022) al menos 3700 escritos presentados, de los cuales tenemos a hoy, aproximadamente 290 de esos escritos pendientes de trámite, cuyo plazo más antiguo data de 36 días. No obstante, este plazo puede variar mucho día a día, pues a manera de ejemplo, puede darse que una vez se resuelva, el escrito siguiente en tiempo, tenga un plazo menor a ese, o que, este plazo se vea aumentado por fines de semana y periodos de cierre colectivo, lo cual se invisibiliza en los indicadores. | Se comprende la situación de la variabilidad en la cantidad de asuntos y escritos entrados al despacho, sin embargo, se ha demostrado que el despacho cuenta con la capacidad operativa necesaria para cumplir con el parámetro estándar de plazos de espera establecido en la Matriz de Indicadores de Gestión del despacho, ya que, aunque la cantidad de escritos se perciba alta, esa cantidad se ha mantenido dentro del promedio del despacho y el plazo de espera para trámite de escritos se debería mantener por debajo de los 15 días como lo indica el parámetro y esto es totalmente alcanzable y posible para el personal técnico si cumpliera su cuota de trabajo.  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **13** | Se indica que, ampliamente hemos referido (en diferentes instancias y momentos) que evaluar nuestro desempeño según la cantidad de escritos pendientes de trámite, es abiertamente disonante a lo que en la realidad se realiza y se presenta en el Juzgado, pues la cantidad de escritos que se presentan obedece al interés de las partes, siendo ello ajeno al Juzgado. Amén de que, a mayor cantidad y velocidad en que se tramitan los expedientes, se incrementa sustancialmente la cantidad de escritos que las partes presentan en respuesta, incrementando la cantidad total de escritos pendientes, por lo que esto debe ser también, considerado. | Se aclara que con los Indicadores de Gestión no se mide el desempeño de las personas, sino el estado y avance de las áreas críticas y de la gestión de una oficina, de tal forma que se determine por medio de alguna alerta visual, que se debe prestar atención a ese resultado para la toma de decisiones. Para la Evaluación de Desempeño existe el proceso independiente liderado por la Dirección de Gestión Humana.  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **14** | Con relación al rendimiento histórico que ha tenido el personal técnico, el informe omite referir que si bien, los números para las personas técnicas no satisfacen en su totalidad, los estándares de las cuotas asignadas de entre 9 a 12 expedientes, al ampliarse a esa cantidad, para el segundo semestre del 2021, en realidad se impactó el porcentaje que se señala como “rendimiento”. Dentro del informe no se hace referencia de los días en que cada persona técnica debe asistir a giras, atender el público, o los problemas de sistemas que ha habido durante todo este tiempo, o los factores humanos, por ejemplo. Esta variación fue acordada así según Consejo Superior generalizando el parámetro a nivel nacional, sin embargo, siempre se expresó la imposibilidad material y real de lograr su cumplimiento en función de esa cantidad, debido a todas las aristas con las que se debe tratar este tema, omitiendo considerar la cantidad que venían generando los técnicos del despacho en promedio con anterioridad. | En el análisis para la definición de la cuota de trabajo para el personal técnico se consideró todas las variables que se mencionan, incluso se basó en muestreos reales de despachos Agrarios del país, el detalle se encuentra en el oficio 412-PLA-MI-2021 aprobado por el Consejo Superior mediante sesión 36-2021 del 04 de mayo 202, artículo XLII.  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **15** | Señala la jueza coordinadora que, para el año 2020 no hubo cumplimiento de cuota, no obstante en este no se aprecia la valoración y ponderación de aspectos como las dificultades surgidas a partir de los efectos de la pandemia de Covid-19, pues precisamente durante ese año, el impacto fue significativo, aquí debemos indicar que tampoco se logró contar durante todo el año, con todos los recursos tecnológicos para que pudieran realizar teletrabajo, por ejemplo, ni con personal meritorio que realmente al Despacho ayuda mucho. | Es importante destacar que el único período donde el personal técnico judicial del despacho cumplió con la cuota de trabajo establecida fue durante la implementación de planes de trabajo por parte de la Dirección de Planificación, en el resto de los períodos no se da el cumplimiento, independientemente si existen situaciones atípicas o no, este comportamiento ya se ha denotado en diferentes oportunidades que se han trabajado con planes en este despacho. Asimismo, se comprende que por ciertas situaciones no se dé el cumplimiento de la cuota en uno, dos o tres períodos específicos, pero la situación se reitera por años años, lo cual representa una alerta de criticidad, máxime que los plazos de espera tampoco se mantienen estabilizados.  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **16** | Se menciona que, conviene señalar una vez más que, si bien respetamos profundamente los criterios con los que se ha llegado a concluir el parámetro de 9 a 12 como una cuota posible, no compartimos al seno de los Juzgados Agrarios que ésta sea realmente posible, debido a los múltiples factores y variables que atañen directamente a la posibilidad de lograrlo en cada juzgado, por lo que disentimos de lo indicado en el informe, en cuanto a que se dice que se cuenta con capacidad operativa y posibilidad de cumplir la cuota, véase que incluso factores como el humano, no son considerados en ello. | Ver respuesta de la observación número 14.  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **17** | Indica la jueza coordinadora del despacho que, es importante señalar que el personal técnico para años anteriores al 2021, lograba sacar de entre 3 y 6 expedientes diarios (en promedio), números que no han podido variar pese a los esfuerzos que se han realizado para aumentar y lograr lo requerido. Valga decir que pese a que, en algunas oportunidades, se ha tenido una cantidad mayor de expedientes diarios tramitados, la cantidad promedio siempre se mantienen en efecto, en esa misma cantidad. Sin embargo, como jefatura se ha conversado, instado, analizado y requerido en todas las oportunidades al personal, el deber de cumplir las cuotas fijadas, por lo que su logro sigue siendo un desafío por superar. | Se toma nota de lo indicado.  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **18** | Durante el acompañamiento recibido por el Departamento de Planificación respecto a los planes de trabajo en el año anterior, en efecto, logramos aumentar el trámite de expedientes (entendido esto como rendimiento) disminuyendo notablemente los plazos, por lo que en efecto, los resultados obtenidos se estimaron siempre de manera muy positiva. Sin embargo, realmente no se han desmejorado esos logros, si no por el contrario, se ha venido buscando su mejora, precisamente manteniendo una metodología similar de trabajo. Al día de hoy, podemos visualizar en el escritorio virtual que el escrito más antiguo data de 36 días, pero como aclaré, estos datos se afectan día con día, incidiendo incluso, por ejemplo, los fines de semana, y los periodos de cierre colectivo. No obstante en cuanto a los últimos meses (de febrero a la fecha), la cantidad de expedientes tramitados en promedio ha venido en aumento y las fechas de escritos pendientes han tendido a la baja. | Se proyecta continuar con la implementación de planes remediales y seguimientos constantes en el despacho para continuar con la disminución de plazos de espera y además se aumente la cantidad de asuntos tramitados por el personal técnico, sin embargo, después de 6 meses de finalizados los planes de trabajo implementados por la Dirección de Planificación aún no se ha logrado alcanzar el parámetro establecido del plazo para trámite de escritos, el cual debe ser de 15 días máximo, y cuando se finalizó el plan de trabajo, este plazo se mantenía en 21 días de espera y de ahí en adelante este plazo ha aumentado. De igual forma sucede con la cantidad de asuntos tramitados por los técnicos, en la actualidad en promedio se tramitan menos asuntos que cuando se mantenía en ejecución el plan de trabajo.  Lo anterior, denota que si existe capacidad instalada para el trámite de asuntos  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **19** | En relación con la cantidad promedio de expedientes tramitados por técnico, si bien hubo un descenso, se ha buscado superar éste en la actualidad, lo cual se refleja en el último mes. Cabe indicar que, durante el mes de noviembre, diciembre y aún en enero, varios de los compañeros titulares sufrimos periodos de incapacidad extendidos, lo cual como factor humano pudo haber incidido. A manera de ejemplo y aunque se comprende que son situaciones que escapan del interés o conocimiento de los diferentes órganos, tuvimos casos con covid19, así también uno de los compañeros sufrió un infarto durante esos meses y, por ejemplo, mi persona tuve para esos mismos meses una pérdida gestional. Evidentemente, aunque éstos son motivos personales, lamentablemente inciden (se quiera o no) en la productividad de nosotros como equipo de trabajo, que aún en el tiempo se ven reflejados. | Se toma nota de lo indicado.  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **20** | Adicionalmente, debe señalarse que lograr reducir los plazos a cero, o bien a menos de quince días, conforme dice el parámetro del indicador, debe darse con una solución integral, donde se valore el trámite de oficio, la presentación de asuntos nuevos, la revisión de buzones y carpetas de manera diaria y sistematizada, así como la asistencia de juicios o diligencias, lo que no se toma en cuenta. Para esto también sería importante poder contar con apoyo especial supernumerario en trámite y no únicamente en atención del público, a efectos de lograr reducir a cero en el menor tiempo posible, la cantidad de escritos pendientes y una vez logrado valorar el mantenimiento al día de los expedientes. | De acuerdo con todo el trabajo que se ha realizado en conjunto con el despacho, los planes de trabajo implementados, análisis del buzón de escritos, escritorios de personal técnico, se tiene muy claro y se les ha hecho saber en las diversas reuniones y realimentaciones de los planes, que, si se cumpliera al menos con el trámite diario de 7 asuntos por cada persona técnica judicial (que viene siendo un rendimiento del 60%) y si se tramitara con total orden tomando en consideración la fecha de entrada de los escritos, perfectamente se cumpliría con el parámetro de plazo de espera para trámite de escritos de 15 días o menos y eso se ha demostrado en diferentes proyecciones que se han realizado, ya que la carga de trabajo puede ser atendida . Por medio de los planes se logró disminuir más de la mitad del plazo de espera en que se encontraba, la idea es que se continúe con los planes a lo interno del despacho y se mejore ese indicador hasta lograr el parámetro y además que sea sostenible en el tiempo.  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **21** | Asimismo, hace mención que, trabajar únicamente con los escritos pendientes de trámite, puede generar un retraso en el trámite que por oficio debe realizarse en los demás expedientes, así como en las demás tareas que tiene el personal. De esto, debo señalar que por ejemplo, para el mes de abril del presente año tuvimos la visita de Inspección Judicial, quienes en sus recomendaciones nos solicitaron revisar los plazos de las diferentes tareas, por lo que a partir de ésta se realizó un plan de trabajo que logró reducir los plazos en la mayoría, logrando que para principios de mayo 2022, mejoráramos notablemente, sin embargo en días pasados debimos centrar fuerzas en las labores de inventario nacional, lo cual aumentó los plazos logrados. Como repito medir en un determinado tiempo los logros y no ver la fluctuación de esto a través del tiempo, realmente no refleja en realidad lo realizado por el Despacho. Así también, limitar el trabajo a una única forma de trabajo (como se recomienda) limita al personal en las demás tareas oficiosas y que no responden a escritos pendientes de trámite. | Se aclara que, justamente la Dirección de Planificación siempre que define cuotas de trabajo para trámite de asuntos deja muy claro que existe una estructura que se debe considerar siempre y cuando exista la carga de trabajo suficiente, en este caso se debe considerar la atención de asuntos nuevos, escritos, trámite de oficio, entre otros, y así tal cual se trabajó en los planes de trabajo implementados, siempre se dejaba una porción de la cuota de trabajo para esos otros trámites, así fue como se lograron todos los resultados positivos de esos planes.  Ahora bien, es claro que cada persona técnica judicial debe mantener el orden, control y actualización de los asuntos a su cargo en su escritorio (conforme a las circulares de la institución), depurar las tareas, revisar plazos, actualizar ubicaciones si es necesario, entre otros, esta es una tarea que es responsabilidad directa de los técnicos judiciales de trámite que tienen a cargo algún escritorio y la idea es que esto sea sostenible en el tiempo y no que se realicen actualizaciones y luego se dejen de lado ya que vuelve a la misma criticidad.  Por eso se establece el cumplimiento mensual de los indicadores de gestión y de las cuotas de trabajo, con el propósito de mantener niveles estándar de los plazos y carga de trabajo. **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **22** | Por otra parte, el informe de marras, hace referencia que las áreas críticas mantenidas por el Juzgado por las cuales se mantuvo el acompañamiento de Planificación, incrementaron en plazos a partir de octubre del 2021, sin embargo, no se menciona los aspectos que pudieron generar incidencia sobre éstos. El informe hace referencia también, al aumento del plazo para el trámite de asuntos nuevo, señalando que se aumentó de 7 a 22 días (de febrero 2022 a marzo 2022), sin embargo, no se visualiza en el informe, que dicho aumento correspondía a ocho expedientes y que, en la actualidad, por ejemplo, este indicador lo tenemos en cero y que en general se ha mantenido por debajo del indicador. Véase además que de acuerdo a la misma matriz, desde febrero 2022 hubo un incremento significativo de los casos entrados y reentrados en el Despacho, lo cual evidencia mayor cantidad de trabajo. | Con relación al plazo de atención de asuntos nuevos se mantuvo por encima del parámetro en noviembre y diciembre 2021 y también en marzo 2022, según se observa en la Matriz de Indicadores del despacho, por lo que no fue un caso excepcional en un largo período, en este caso lo que se busca es la sostenibilidad de los resultados, de tal forma que la persona usuaria no sufra afectación independientemente del período en que presente una demanda nueva y la cantidad que mantengan pendientes ya que ese plazo fuera de parámetro, está afectando la respuesta a la persona usuaria.  Con relación a la cantidad de asuntos entrados, que en algunos meses ingresó de 3 a 7 asuntos por encima del parámetro, no debería generar impacto negativo en el trámite o disminución de plazos de espera ya que durante el 2021 en 9 meses ingresó menos de lo estimado, lo que contribuye a equilibrar en los meses que ingresa un poco más.  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **23** | En cuanto al plazo de espera para dictado de sentencia, en efecto hubo una mejora considerable, lo cual nos ha permitido mantener los escritorios significativamente al día, hasta la fecha. Evidentemente aquí debe señalarse que sólo un expediente puede variar mucho el dato, por lo que dependiendo de su complejidad se puede generar que el plazo aumente. Un aspecto que también incide en los datos, es el cambio de juzgadores por suplencias, pues el asumirse un escritorio por una persona nueva siempre puede presentar lamentablemente, alguna afectación. | Se toma nota de lo indicado.  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **24** | En cuanto a lo referido puntualmente que, no se ha notado un cambio que permita cumplir con los parámetros en estas áreas en específico, el informe no valora el esfuerzo que sí ha realizado el Juzgado como equipo de trabajo y minimiza incluso las justificaciones dadas en las minutas de reunión, pues además de la complejidad de los casos, la rotación del personal técnico, se ha presentado problemas en sistemas del Despacho, incapacidades médicas del personal, roles para asistencia de giras y atención al público, como anteriormente expliqué, por lo que esto debe ser contemplado. | Se toma nota de lo indicado, como se puede notar en el análisis de la tabla 4 se incluyó parte de las justificaciones incluidas en las minutas de reunión del equipo de mejora del despacho, sin embargo, se incluyen también las adicionales indicadas por la jueza coordinadora en esta observación.  **Esta observación modifica el contenido de este informe. Se realizó la adición de justificaciones indicadas en la página 19, en el análisis de la tabla 4.** |
| **25** | Conviene reiterar que respecto a las cuotas y a los indicadores, en distintas oportunidades hemos intentado hacer ver nuestras observaciones tanto a este Departamento, como a la misma Comisión de Agrario de la Corte, estando incluso a la fecha, pendiente de análisis algunas observaciones puntuales que tenemos en cuanto a éstos, por lo que emerge una preocupación en el tanto, no se ponderen todas las afectaciones que sufre el Despacho y el personal, ante el estudio o evaluación que se haga de los indicadores de este Juzgado. Como jefatura se comprende el valor e importancia de tener instrumentos de medición de la eficiencia en el desempeño, sin embargo, se aboga por que éstos sean acordes a la realidad del Despacho y que sean valorados junto a las limitaciones y afectaciones que no son achacables meramente al desempeño de las personas funcionarias. | Se toma nota de lo manifestado en esta observación y se mantiene a la espera de la respuesta por parte de la Comisión Agraria al respecto, ya que por parte de la Dirección de Planificación se realizó el estudio y análisis respectivo de la cuota de trabajo del personal técnico judicial, la cual se avaló por parte de dicha Comisión y se aprobó por el Consejo Superior, tal y como se indica en la respuesta a la observación número 14.  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **26** | Dado a lo referenciado anteriormente, y visitas las recomendaciones que se brindan ante Consejo Superior, el Consejo de Administración y nuestro Despacho de requerir una cuota de 9 a 12 expedientes, se solicita respetuosamente generar una revisión de los parámetros indicados como cuota de las personas técnicas en función de un número realmente posible, estimando la cantidad que siempre ha realizado en el juzgado, con un nuevo estudio técnico. | Ver respuesta de observación anterior.  **Esta observación no modifica el contenido al informe** |
| **28** | Finalmente, se aclara que en el marco de la entrada en vigencia del nuevo código procesal agrario, pese al apoyo recibido con los planes de trabajo que aquí se reflejan, aún falta por lograr capacitaciones para el equipo de trabajo titular y suplente de esta oficina, recomendándose incluso al personal supernumerario de este circuito, pues ellas resultan indispensable para lograr un mejor desempeño y conocimiento de la materia agraria, ya que de no contarse con ésto, se podría incidir negativamente en los números que a hoy se tienen. | Se toma nota de lo indicado por la jueza coordinadora del despacho y se agrega este hallazgo de falta de capacitación de fondo en la materia Agraria en la página 19 de este informe, en el análisis de la tabla 4, así como una nueva recomendación para el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional y Comisión Agraria.  **Esta observación modifica el contenido de este informe, se incluye la adición en el cuerpo del informe y en las recomendaciones.** |

**9 Recomendaciones**

**Al Consejo Superior**

1. Aprobar el presente informe y sus recomendaciones que contiene los resultados obtenidos en el Juzgado Agrario de Cartago por medio de los planes remediales implementados por la Dirección de Planificación.
2. Indicar al personal técnico del Juzgado Agrario de Cartago, que deberá cumplir con la cuota de trabajo establecida de mínimo nueve asuntos diarios, así como tramitar los escritos pendientes por orden de prioridad de fecha de entrada al despacho.
3. Recordar y comunicar al personal del Juzgado Agrario de Cartago, su obligación de ejecutar de forma correcta, los planes remediales diseñados por el equipo de mejora del despacho; se cumpla con las acciones ahí definidas, cuotas de trabajo, plazos, asuntos con prioridad, entre otros, de forma autosuficiente, ya que se cuenta con la capacidad instalada necesaria para mantener al día el área de trámite.

**Al Juzgado Agrario de Cartago**

1. El personal técnico del despacho deberá cumplir con la cuota de trabajo establecida, así como tramitar los escritos pendientes por orden de prioridad de fecha de entrada al despacho
2. Continuar con la ejecución de planes remediales semanales que sean necesarios con el fin de alcanzar el parámetro estándar de espera para el trámite de escritos, el cual no debe sobrepasar los 15 días.
3. Brindar el seguimiento constante al rendimiento del personal técnico por parte de la jefatura del despacho, con el fin de que se cumpla con la cuota de trabajo establecida en el informe 412-PLA-MI-2021, la cual indica que se deben tramitar de 9 a 12 asuntos diarios o bien, que se mantengan todos los trámites al día.
4. Mantener un monitoreo y seguimiento semanal del estado del buzón de escritos y escritorios de cada persona técnica judicial del despacho por medio del Escritorio Virtual, con el fin de contrarrestar de forma inmediata cualquier oportunidad de mejora que se detecte.
5. Implementar los planes remediales necesarios en el área de dictado de sentencias con el fin de mantener el plazo establecido en la Matriz de Indicadores de Gestión el cual no puede sobrepasar los siete días de espera.

**Consejo de Administración de Cartago**

1. Tomar nota de los resultados obtenidos por medio de los planes remediales implementados en el Juzgado Agrario de Cartago.
2. Continuar con el seguimiento constante de los resultados de los Indicadores de Gestión del Juzgado Agrario de Cartago, con el fin de que se procure que los avances se mantengan en el tiempo y que se alcancen los parámetros establecidos en la Matriz de Indicadores.

**Al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional y Persona juzgadora Gestora de la materia Agraria y Comisión Agraria**

1. Brindar seguimiento constante y de cerca a los resultados de los Indicadores de Gestión del Juzgado Agrario de Cartago, especialmente del rendimiento del personal técnico judicial y juzgador, con el fin de que se cumpla con la cuota de trabajo establecida y se mejoren los resultados logrados producto de los planes remediales implementados, ya que se cuenta con la capacidad instalada necesaria para mantener al día el área de trámite; lo anterior al ser el ente fiscalizador para el aseguramiento del cumplimiento del Modelo de Sostenibilidad en coordinación con las Administraciones Regionales y los despachos judiciales.
2. Brindar la capacitación necesaria de fondo relacionada a la materia Agraria y Reforma Agraria al personal del Juzgado Agrario de Cartago y personal juzgador y técnico supernumerario del Circuito de Cartago.

**10 Apéndices**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Apéndice*** | ***Nombre*** | ***Archivo*** |
| ***Apéndice 1*** | *Minuta 65-PLA-EV-MNTA-2021, coordinación con el Juzgado Agrario para implementación de planes remediales semanales.* | (…) |
| ***Apéndice 2*** | *Compilado de correos de planes remediales semanales implementados en el Juzgado Agrario de Cartago.* | (…) |
| ***Apéndice 3*** | *Compilado de correos con realimentación al Juzgado Agrario de Cartago sobre los resultados semanales.* | (…) |
| ***Apéndice 4*** | *Matriz de Indicadores del Juzgado Agrario de Cartago a setiembre 2021* | (…) |
| ***Apéndice 5*** | *Presentaciones al Consejo de Administración de Cartago 2022 (criticidad del Juzgado Agrario)* | (…)(…) |
| ***Apéndice 6*** | *Oficio 21-CAC-2022, recomendaciones del Consejo de Administración de Cartago al Juzgado Agrario para mejorar sus áreas críticas.* | (…) |
| ***Apéndice 7*** | *Oficio 069-CACMFJ-ACM-2022, observaciones al informe por parte del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional.* | (…) |
| ***Apéndice 8*** | *Oficio remitido por el Juzgado Agrario de Cartago con las observaciones al informe* | (…) |

(…)

-0-

Señala la integrante Carmona castro: “Me llamó la atención que solicitan que se brinde una capacitación en materia agraria tanto los técnicos como a los jueces, me parece que esto es relevante si es que han encontrado deficiencias en el personal técnico, sobre todo para cuestiones de proveído porque si no saben resolver entonces eso es una cuestión básica para que un despacho salga adelante, esas son las recomendaciones y eso es lo que se está optando el acuerdo.

Me preocupa que ya lleva mucho este despacho con ese letargo en la admiración de justicia que tenemos y que se le ha delegado y sobre todo que volvemos un poco a lo que está pasando en el Tribunal Penal de Cartago que los técnicos que una vez que pasan la vigilancia en cuanto al cumplimento de las cuotas por parte de Planificación se vienen la suelo, me preocupa mucho.”

Manifiesta la Vicepresidenta, magistrada Solano: “En esto, hay que sentar y hacerle recomendaciones a la persona coordinadora del despacho, en cuanto a que tiene el deber de vigilancia y demás sobre las recomendaciones que se han dado por parte de los entes técnicos y llevar a cabo la implementación y tal vez, trasladarle a la Comisión de la Jurisdicción Agraria el hecho de la capacitación que ellos dicen que requieren.”

Dice la integrante suplente Álvarez Acosta: “Sería agregar lo de la capacitación.”

Responde la Vicepresidenta, magistrada Solano: “Exacto, ponerlo en conocimiento de la Comisión a efecto de que valore.”

**Se acordó: 1.)** Tener por recibido el informe 525-PLA-EV-2022 de la Dirección de Planificación, relacionado con los resultados obtenidos en el Juzgado Agrario de Cartago, luego de la implementación de diversos planes de trabajo por parte de la profesional de la Dirección de Planificación destacada en el Circuito Judicial de Cartago de febrero a agosto 2021, así como el análisis del seguimiento de su gestión de setiembre 2021 a marzo 2022. **2.)** Tomar nota de los principales elementos expuestos en el oficio de cita y de las recomendaciones emitidas. En consecuencia, se aprueba el presente informe que contiene los resultados obtenidos en el Juzgado Agrario de Cartago por medio de los planes remédiales implementados por la Dirección de Planificación. El personal técnico del Juzgado Agrario de Cartago deberá cumplir con la cuota de trabajo establecida de mínimo nueve asuntos diarios, así como tramitar los escritos pendientes por orden de prioridad de fecha de entrada al despacho. Además, se le recuerda a todo el personal del despacho, su obligación de ejecutar de forma correcta, los planes remédiales diseñados por el equipo de mejora de la oficina; se cumpla con las acciones ahí definidas, cuotas de trabajo, plazos, asuntos con prioridad, entre otros, de forma autosuficiente, ya que se cuenta con la capacidad instalada necesaria para mantener al día el área de trámite. **3.)** Deberá la persona Coordinadora Judicial estar atenta y vigilante del cumplimiento de la cuota de trabajo establecida de nueve asuntos diarios, del trámite de los escritos pendientes por orden de prioridad de fecha de entrada al despacho, así como de la ejecución correcta de los planes remediales diseñados por el equipo de mejora de la oficina. del plazo y orden de prioridad en la resolución de escritos pendientes y los que ingresen. **4.)** El Juzgado Agrario de Cartago, el Consejo de Administración de Cartago, el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional y la Persona juzgadora Gestora de la materia Agraria y Comisión Agraria, tomarán nota para lo de sus cargos, según corresponda. **5.)** Se pone en conocimiento de la Comisión Agraria, la recomendación relativa a que se brinde capacitación en materia de fondo relacionada a la materia Agraria y Reforma Procesal Agraria, al personal técnico del Juzgado Agrario de Cartago, personal juzgador y técnico supernumerario del Circuito Judicial de Cartago. **”**

**Atentamente,**

**Licda. Vanessa Fernández Salas**

**Prosecretaria General**

**Secretaría General de la Corte**

Cc:

Comisión Agraria

Juzgado Agrario de Cartago

Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional

Consejo de Administración de Cartago

Diligencias / Refs: (**6968-2022**)

**ediazo**