San José, 22 de setiembre de 2021

N° 8486-2021

Al contestar refiérase a este # de oficio

**Señora**

**Máster Alba Gutiérrez Villalobos, Jefa**

**Departamento de Trabajo Social y Psicología**

**Estimada señora:**

Para su estimable conocimiento y fines consiguientes, le transcribo el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión **N° 82-2021** celebrada el **21** **de setiembre de 2021,** que literalmente dice:

**“****ARTÍCULO XXXV**

**DOCUMENTO N° 9290-2021**

Mediante oficio Nº 981-PLA-ES-2021 del 31 de agosto de 2021, el ingeniero Dixon Li Morales, Jefe interino del Proceso Ejecución de las Operaciones de la Dirección de Planificación, remite el informe suscrito por la licenciada Ana Ericka Rodríguez Araya, Jefa del Subproceso de Estadística; que literalmente dice:

“(…)

En atención del oficio DTSP-020-2019, suscrito por la MSc. Alba Gutiérrez Villalobos, Jefa del Departamento de Trabajo Social y Psicología, donde solicita “…. valorar la posibilidad de habilitación del Sistema de apoyo a la toma de decisiones del Poder Judicial (SIGMA), para las distintas oficinas del Departamento de Trabajo Social y Psicología”, le remito el informe suscrito por la Licda. Ana Ericka Rodríguez Araya, Jefa del Subproceso de Estadística.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 874-PLA-ES-2021 del pasado 3 de agosto, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Máster Kattia Morales Navarro, Directora de Tecnología de Información y de la Máster Alba Gutiérrez Villalobos, Jefa del Departamento de Trabajo Social y Psicología, quien con el oficio DTSP-234-2021 envía sus observaciones; las cuales se consideraron en lo pertinente, en el informe que se presenta. (…)”.

***Se adjunta respuesta recibida.***



**-0-**

“(…)

Por este medio remito el informe relacionado con la solicitud del oficio DTSP-020-2019, suscrito por la MSc. Alba Gutiérrez Villalobos, Jefa del Departamento de Trabajo Social y Psicología, donde solicita “…. valorar la posibilidad de habilitación del Sistema de apoyo a la toma de decisiones del Poder Judicial (SIGMA), para las distintas oficinas del Departamento de Trabajo Social y Psicología”.

En este sentido se debe indicar que, la versión preliminar de este informe se sometió a conocimiento de la jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología, oficio 874-PLA-ES-2021, con la finalidad de que se emitieran las observaciones correspondientes, las cuales se recibieron en esta Dirección, mediante oficio N°DTSP-234-2021 y se consideran en la presente versión, en los casos que se estimó pertinente.

Este informe fue desarrollado por la Licda. Karen Segura Herrera, Coordinadora de Unidad 2 del Sub Proceso de Estadística. (…)

**Manual de Instructivo de la fórmula estadística del Departamento de Trabajo Social y Psicología**

***(Actualización de variables en el Sistema informático)***

**Agosto de 2021**



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección de Planificación** | | **Fecha:** | 31/08/2021 |
| **Proyecto de Manual de Instructivo de la fórmula estadística del Departamento de Trabajo Social y Psicología** | | **N° Referencia:** | 363-2019 |
| **Proyecto u oficina analizada:** | *Departamento de Trabajo Social y Psicología* | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **I. Necesidad Planteada** | En atención al oficio DTSP-020-2019, suscrito por la MSc. Alba Gutiérrez Villalobos, Jefa Departamento de Trabajo Social y Psicología, solicita al Subproceso de Estadística, valorar la posibilidad de habilitación del Sistema de apoyo a la toma de decisiones del Poder Judicial (SIGMA), para las distintas oficinas del Departamento de Trabajo Social y Psicología*.* **(Anexo 1)**  De lo anterior, es importante indicar que la Dirección de Tecnología de Información durante el 2017 implantó el sistema de Gestión y escritorio virtual en las oficinas del Departamento de Trabajo Social y Psicología.  De lo anterior, el Subproceso de Estadística en conjunto con el personal del departamento inicia la elaboración del manual instructivo y la fórmula estadística. |
| **II. Sesiones de trabajo** | **2.1 Reuniones con el personal involucrado del Departamento de Trabajo Social y Psicología y otras instancias vinculadas con el tema.**   * El pasado 28 de mayo del 2019 se realizó la sesión de trabajo en conjunto con el equipo de Normalización del Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones y el personal del Departamento de Trabajo Social y Psicología sobre las variables definidas para el registro estadístico que se lleva en las distintas oficinas. **(Anexo 2)** * El 05 de junio del 2019 la Licda. Mauren Camacho remite la fórmula estadística con las modificaciones que fueron solicitadas en la reunión del pasado 28 de mayo del 2019, a efecto de que sea revisada y analizada por la jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología. **(Anexo 3)** * El 28 de mayo del 2020, se lleva a cabo otra sesión de trabajo sobre la presentación de las modificaciones de la boleta estadística del Departamento de Trabajo Social y Psicología al Subproceso de Estadística y a la Dirección de Tecnología de Información; el Subproceso de Estadística recomienda en el bloque I categorizado como Balance General, incluir en la boleta los estados de los asuntos. Por otro lado, durante la presentación de la fórmula, la Licda. Alba Gutiérrez menciona la importancia de poder medir la carga de trabajo que realiza el área de Psicología, Trabajo Social y Psicosocial. De lo anterior, el Subproceso de Estadística en conjunto con la Dirección de Tecnología de Información deberá analizar la forma en poder medir la cantidad de asuntos ingresados al Departamento de Trabajo Social y Psicología y la cantidad de asuntos que resuelven el área de Psicología y Trabajo Social. **(Anexo 4)** * El 2 de junio del 2020, la Licda. Karen Segura Herrera, realizó una visita presencial al Departamento de Trabajo Social y Psicología, a fin de conocer los campos de registro de la información en el escritorio virtual, lo cual consistió en la revisión del tipo de carpeta que utiliza el departamento, además de la visualización del campo de procedimiento donde el personal de la oficina escoge las opciones si es Psicosocial, Psicología y Trabajo Social. Asimismo, se chequeó en el sistema informático, el campo de la clase de asunto, los estados que se utiliza, así como también los campos habilitados en datos de mantenimiento de interviniente de las variables sociodemográficas. Producto de la vista, la Licda. Segura Herrera en conjunto con el equipo de Normalización deberá realizar una sesión de trabajo para definir la forma que se medirá la estadística en el departamento. **(Anexo 5)** * En reunión del pasado 22 de julio del 2020, la servidora Licda. Segura del Subproceso de Estadística formalizó una reunión con el equipo de Normalización a fin de valorar la medición de las variables estadísticas de la fórmula diseñada. En esta sesión de trabajo se mostró el tipo de carpeta que se utiliza. Durante la reunión virtual se comenta sobre la posibilidad de manejar un único expediente tal como opera la Oficina de Atención y Protección de la víctima, esto con el fin de no crear duplicidad de las causas; de igual forma en la sesión de trabajo se toma en consideración lo que había indicado doña Vanessa en reuniones anteriores, lo cual destaca que la jefatura desearía identificar cuantos expedientes activos tiene la oficina, así como también la cantidad de casos que ingresan y resuelve cada profesional del departamento. Por otro lado, se analizó el bloque del tipo de Caso Entrado, ya que se requiere identificar los tipos de asuntos que atiende cada profesional; de lo anterior se le plantea a las compañeras de Normalización utilizar en el campo de clase de asunto y procedimiento, los casos que se refiere a materia Familia, Niñez y Adolescencia, Violencia Doméstica, Pensiones Alimentarias y Asuntos del Poder Judicial, entre otros, esto con su respectivo desglose, así como también utilizar el campo de Delito estadístico para identificar el tipo de delito del programa penal de personas imputadas y el de personas víctimas. En este punto, el equipo de Normalización aclara que, si bien el Sistema no fue creado para oficinas administrativas, el mismo se ha logrado ajustar propiamente al Departamento de Trabajo Social y Psicología. Por último, en los acuerdos de la reunión se plasmó que el área de Normalización planteará algún escenario para poder generar la información estadística correspondiente a la clase de Asunto. **(Anexo 6)**      * El 24 de julio del año anterior, la servidora Gina Aguilar Moya de la Unidad de Implantaciones de Normalización, remite por vía correo electrónico, dos posibles escenarios para valorar la medición de las clases de asuntos; por ende, el Subproceso de Estadística valora las dos propuestas, lo cual recomienda el escenario dos que consiste en definir las clases con base en los datos de la Boleta de Referencia.  **(Anexo 7)** * El pasado 3 de febrero del presente año, se muestra a las jefaturas del departamento, la propuesta del bloque de casos entrados. Sin embargo, durante la sesión de trabajo, se da la necesidad de actualizar nuevamente el manual instructivo propiamente en la definición de las fases; asimismo, dentro de los acuerdos, la jefatura de Trabajo Social y Psicología deberá remitir la lista de los procesos en la que participa cada profesional, así como también valorar cual disciplina le correspondería actualizar la información de los intervinientes, entre otros aspectos. **(Anexo 8)** |
| **III. Elementos Resolutivos** | ***3.1.*** Según lo definido por la jefatura de Departamento de Trabajo Social y Psicología, se establece la nueva metodología de trabajo que contribuye al fortalecimiento de la elaboración, presentación y registro de las estadísticas, el cual se aprueba utilizar tres tipos de carpeta a fin de reflejar las labores que realiza el profesional de Trabajo Social y el de Psicología; con este nuevo procedimiento se obtendría datos certeros en la generación de la información de la carga de trabajo que maneja cada área profesional. Los tipos de carpeta que se manejarían son:   |  |  | | --- | --- | | Tipos de carpetas | | | ATI | SOLICITUD ATENCIÓN INMEDIATA | | LPT | LEGAJO PSICOLOGÍA | | TSL | LEGAJO TRABAJO SOCIAL |   ***3.2.*** De la fórmula estadística, en el bloque de casos entrados, se detallará las clases de asunto y los procedimientos de cada uno de los casos ingresados según el tipo de proceso que realiza cada profesional. En la sesión de trabajo virtual del pasado 03 de febrero del presente año, se detalla la propuesta de mostrar las clases de asunto y los procedimientos para cada uno de los casos ingresados en la oficina según el tipo de proceso que realiza cada disciplina. **(Anexo 8)**  Por otro lado, en el **Anexo 9 y 10,** se especifica la lista de procesos en la que se define la participación psicosocial, así como también la fórmula estadística en estudio.  Como parte de las observaciones de la jefatura del departamento, se sugiere que en el diseño de la fórmula se visualice el desglose de cada proceso que ingresa, por lo que las oficinas deberán registrar la información en el sistema de Gestión o escritorio virtual, propiamente en el campo de clase de asunto y procedimiento.  ***3.3.*** Se estableció las nuevas fases y estados en la fórmula estadística; el detalle de las fases de los expedientes que conforman el circulante actual se define a continuación:   * **Fases:** Corresponde a la fase en la cual se encuentra un expediente. Las etapas son:  |  |  | | --- | --- | | **Fases** | | | Detalle | Descripción | | Fase Inicial | Creación de la carpeta con sus respectivo NUE hasta el día de la valoración de la persona usuaria. | | Fase de Investigación | Se inicia la valoración de la persona usuaria hasta que se concluye la investigación. | | Fase de Redacción | Contempla desde que inicia con el análisis de la información recopilada hasta la redacción del informe o dictamen. Sin haber hecho envío de este a la instancia correspondiente. | | Fase de Conclusión | Se registra una vez que se ha enviado el informe a la respectiva instancia judicial o administrativa solicitante. | | Seguimiento activo | Se anotarán todos los seguimientos de violencia doméstica (VD), las suspensiones de proceso a prueba (SPP), medidas socioeducativas de justicia restaurativa, de salvaguardia y supervisión de regímenes de relaciones interpersonales, a partir del momento en que se inicia la intervención hasta que se entrega el Informe y pasa nuevamente a la fase de Seguimiento Pasivo. Cuando se trate del último informe, una vez entregado este, se cambia a fase de Conclusión y se ubica en el estado Cerrado. Con respecto a los casos de supervisión de régimen de relaciones interpersonales estos permanecerán en la fase de Seguimiento Activo debido a la periodicidad de las sesiones, por lo que solamente se ubicarán en estado pasivo en caso de que sean suspendidos provisionalmente por el despacho judicial o de que alguna de las partes no se esté apersonando. Si el caso se deja sin efecto o se concluye el período del régimen, se procede como se indicó a pasar a la fase Conclusión y estado Cerrado. | | Seguimiento pasivo | Se anotarán todos los seguimientos de violencia doméstica (VD), las suspensiones de proceso a prueba (SPP), medidas socioeducativas de justicia restaurativa, de salvaguardia, que se encuentren dentro del periodo desde que se crea la carpeta hasta el día de la primera cita para la intervención. Igualmente se registrarán en esta condición los casos una vez que el Informe fue enviado y hasta la fecha que el caso se atiende nuevamente. Tener en consideración lo indicado en cuanto a las supervisiones de regímenes de relaciones interpersonales. | |  | |  * **Estados:** Corresponde al estado que se encuentra un expediente. Los estados según fase son los siguientes:  |  |  | | --- | --- | | **Tipo de Estados** | **Fases por Estado** | | | **Trámite** | Fase Inicial |  | | Fase de Investigación |  | | Fase de Redacción |  | | **Seguimiento** | Seguimiento Activo y Seguimiento Pasivo |  | | **Cerrado** | Fase Conclusión |  |   La definición de cada estado se visualiza en el manual instructivo de la fórmula estadística. **(Anexo 10)**  ***3.4.*** Se precisaron los motivos de cierre de las causas del Departamento de Trabajo Social y Psicología, los cuales se detallan a continuación:   * Motivos de término:     Sobre este particular, la lista de los estados, fases y motivos de cierre se visualizan en el **Anexo 10,** esto con el fin de que el área de Normalización aplique la infraestructura en el sistema informático.  Por último, cada definición del motivo de cierre se detalla en el Manual de Instructivo del Departamento de Trabajo Social y Psicología. **(Anexo 10)**  ***3.5.*** Se acordó en conjunto con Normalización, agregar en el campo de registro de “Resultado de la Resolución” los motivos de término definidos en la fórmula, además del estado Seguimiento Activo y Seguimiento Pasivo a fin de poder cuantificar la carga de trabajo de cada uno de los profesionales del departamento. Asimismo, se requiere en el campo de “Tipo de Resolución”, mostrar el tipo de Informe.  ***3.6.*** Se definieron los tipos de informe de las causas del Departamento de Trabajo Social y Psicología, las cuales son:      Es importante, tomar en cuenta que en el espacio o campo de Resultado de la resolución se debe indicar si es seguimiento activo o seguimiento pasivo, y en el espacio de Tipo de Resolución el tipo de informe correspondiente.  El detalle del tipo de informe se muestra en el Manual de Instructivo del Departamento de Trabajo Social y Psicología. **(Anexo 10)**  ***3.7*** Se diseñó en la fórmula estadística un bloque de las variables sociodemográficas de las personas que han sido valoradas y se les ha externado un dictamen o informe. Cabe indicar que, en el manual, se aclara a las oficinas los informes o productos que no deben incluir en este bloque:   1. Informe de aclaración 2. Informe de actualización 3. Informe de ampliación 4. Persona no aceptó valoración 5. Sin efecto   La información que se mostrará en el bloque variables sociodemográficas de personas valoradas es lo correspondiente a la Nacionalidad, Sexo, Discapacidad, Profesión, Edad, Escolaridad, Estado Civil y Etnia.  ***3.8*** Se diseñó el bloque de “Atenciones Inmediatas”, en este se registrarán únicamente las Atenciones inmediatas desglosadas en:   * Atención Inmediata Civil * Atención Inmediata Penal * Atención Inmediata Penal-ERRVV * Atención Inmediata Personas Servidoras PJ- Violencia y Hostigamiento Sexual   Para la medición de estas labores se pretende utilizar el tipo de carpeta que permita identificar la Solicitud de atención inmediata del profesional de Trabajo Social como el de Psicología:   | **CODASU** | **DESCRIP** | | --- | --- | | ATI | SOLICITUD ATENCIÓN INMEDIATA |   Por otro lado, se diseñará en la herramienta sigma un bloque de variables sociodemográficas de atenciones inmediatas que contenga la información correspondiente a la Nacionalidad, Sexo, Discapacidad, Profesión, Edad, Escolaridad, Estado Civil y Etnia.  ***3.9*** En la fórmula estadística, se incorporó el bloque de Agenda Cronos. En la Circular 41-2020 emitida por el Departamento de Trabajo Social y Psicología, se refleja el tipo de señalamiento; dentro de las opciones que se bridan están:   * Diligencias especiales * Seguimiento Violencia Doméstica * Valoración Psicológica * Valoración Social * Valoración Psicosocial * Régimen Supervisado de Visitas * Valoración Fuera de la Oficina * Valoración Domiciliar * Atención Violencia Infanto Juvenil * Acompañamiento * Atención Inmediata * Entrevistas a Fuentes Colaterales * Seguimiento Penal Juvenil     Para el conteo de las diligencias realizadas y la cantidad sin realizar, las distintas oficinas del Departamento de Trabajo Social y Psicología deben actualizar en la agenda cronos el estado, seleccionando el que corresponda y el respectivo motivo, de acuerdo con las opciones que brinda el sistema. El detalle de la información se visualiza en el Manual de Instructivo del Departamento de Trabajo Social y Psicología. **(Anexo 10)**  ***3.10*** El Subproceso de Estadística gestionó el reporte a la Unidad de Inteligencia de la Información, el diseño de la fórmula en la herramienta Sigma; esta debe contemplar los requerimientos y datos de interés tanto del Departamento de Trabajo Social y Psicología como del Subproceso de Estadística. **(Anexo 11)** |
| **IV. Oportunidades de mejora** | De seguido se sugieren algunas oportunidades de mejora, vinculadas con la gestión de este departamento:  ***4.1.*** La elaboración del instructivo es con el fin de orientar a las oficinas en la labor de registro de información en el Sistema Costarricense de Gestión de los Despachos Judiciales y Escritorio Virtual, propiamente en la definición y tratamiento uniforme de aquellas variables vinculadas con la presentación de informes estadísticos asociados.  ***4.2.*** La principal herramienta con la que se cuenta actualmente por parte del Subproceso de Estadística para la visualización, análisis y estructuración de información es el sistema Sigma, por tal motivo, se define como el principal insumo de mejora; y en el contexto relacionado propiamente a las variables sociodemográficas, se da la necesidad hacia la continuidad de inducción al personal para solventar a futuro, información en blanco, faltante o mal digitada, asegurando la importancia del correcto ingreso de los datos a nivel del sistema informático. |
| **V. Sugerencias** | ***5.1.*** La jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología deberá emitir un comunicado a las oficinas sobre la nueva metodología de trabajo que se ejecutará a partir del último trimestre del 2021.  ***5.2.*** La jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología deberá elaborar un cronograma de capacitación a fin de poder ejecutar una inducción sobre el nuevo manual instructivo de la fórmula estadística.  **5.3** En caso de que se requiera realizar modificaciones pertinentes a la fórmula que será diseñada en la herramienta sigma, se procura que estas variaciones sean comunicadas tanto al equipo Sigma como al Subproceso de Estadística.  ***5.4*** Se insta cumplir la circular 14-2019 de la Dirección Ejecutiva en la que se transcribe el acuerdo tomado por el Consejo Superior en sesión celebrada el 22 de octubre de 2015, artículo XXXIV,  donde se establece *“la obligatoriedad de realizar periódicamente inventarios de expedientes, en todas las materias en los que son competentes los despachos judiciales de primera y segunda instancia, los cuales se deben realizar entre los meses de enero y agosto de cada año”,* a fin de suministrar información real de las oficinas.   * 1. Deberá la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación brindar una estimación de cronograma de trabajo para la aplicación de la infraestructura en el sistema de gestión o escritorio virtual, además de un estimado de tiempo por parte de la Unidad de Inteligencia de la Información referente al diseño de la fórmula estadística en la herramienta sigma. |
| **Realizado por:** | *Licda. Karen Segura Herrera, Coordinadora de la Unidad de Calidad del dato, Subproceso de Estadística* |
| **Aprobado por:** | *Licda. Ana Ericka Rodríguez Araya, Jefa Subproceso de Estadística* |
| **Visto bueno:** | *Ing. Dixon Li Morales, Jefe a.i. Proceso de Ejecución de las Operaciones* |

**ANEXOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Oficios y Minutas de Sesión de Trabajo** | |
| **Anexo 1:** Oficio DTSP-020-2019 sobre valorar la posibilidad de habilitación del Sistema de apoyo a la toma de decisiones del Poder Judicial (SIGMA), para las distintas oficinas del Departamento de Trabajo Social y Psicología. |  |
| **Anexo 2:** Minuta 28 de mayo 2019: Variables definidas para el registro estadístico de la oficina. |  |
| **Anexo 3:** Correo 05 de junio remisión de las modificaciones de la fórmula estadística |  |
| **Anexo 4:** 16-EST-2020 Minuta 28 de mayo 2020: Variables definidas para el registro estadístico de la oficina. |  |
| **Anexo 5:** 17-EST-2020 Minuta 02 de junio del 2020: Modificaciones de la fórmula estadística |  |
| **Anexo 6:** 69-PLA-ES-MNTA-2020: Minuta 22 de julio del 2020: Revisión de variables de medición del Departamento de Trabajo Social y Psicología |  |
| **Anexo 7:** Correo de propuesta de dos escenarios para la medición de la variable estadística de Clase de Asunto |  |
| **Anexo 8:** 94-PLA-ES-MNTA-2021: Minuta del 03 de febrero del 2021: Revisión de variables de medición del Departamento de Trabajo Social y Psicología |  |
| **Anexo 9:** Listado de procesos psicosociales |  |
| **Anexo 10:** Fórmula y manual instructivo de la fórmula estadística del Departamento de Trabajo Social y Psicología |  |
| **Anexo 11:** Reporte en el GIS sobre la solicitud de diseño de la fórmula estadística del Departamento de Trabajo Social y Psicología: Caso RF-1130060-3-174148 |  |

**-0-**

**Se acordó: 1)** Tener por conocido el oficio Nº 981-PLA-ES-2021 de la Dirección de Planificación y aprobar las recomendaciones emitidas en el citado informe. **2)** La Jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología deberá ejecutar las siguientes acciones: **a)** Emitir un comunicado a las oficinas sobre la nueva metodología de trabajo que se ejecutará a partir del último trimestre del 2021. **b)** Elaborar un cronograma de capacitación a fin de poder ejecutar una inducción sobre el nuevo manual instructivo de la fórmula estadística. **c)** En caso de que se requiera realizar modificaciones pertinentes a la fórmula que será diseñada en la herramienta sigma, se procura que estas variaciones sean comunicadas tanto al equipo Sigma como al Subproceso de Estadística. **d)** Cumplir con lo establecido en la circular 14-2019 de la Dirección Ejecutiva en la que se transcribe el acuerdo tomado por el Consejo Superior en sesión celebrada el 22 de octubre de 2015, artículo XXXIV, donde se establece “la obligatoriedad de realizar periódicamente inventarios de expedientes, en todas las materias en los que son competentes los despachos judiciales de primera y segunda instancia, los cuales se deben realizar entre los meses de enero y agosto de cada año”, a fin de suministrar información real de las oficinas. **3)** La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación deberá brindar una estimación de cronograma de trabajo para la aplicación de la infraestructura en el sistema de gestión o escritorio virtual, además de un estimado de tiempo por parte de la Unidad de Inteligencia de la Información referente al diseño de la fórmula estadística en la herramienta sigma. **4)** Hacer este acuerdo de conocimiento de la Jefatura del Departamento de Trabajo Social y Psicología, la Dirección de Planificación, la Dirección de Tecnología de la Información y la Dirección Ejecutiva, para lo de su cargo. **Se declara acuerdo firme.**”

**Atentamente,**

Kenneth Aguilar Hernández

Prosecretario General

Secretaría General de la Corte

C: Dirección Ejecutiva

Dirección de Planificación

Dirección de Tecnología de la Información

Diligencias / Refs: (**9290-2021)**

Lbm