

# Acta de Consejo Superior N° 085 - 2023

Artículo XLII

Buscar en el acta actual

Fecha: 10 de Octubre del 2023

## ARTÍCULO XLII

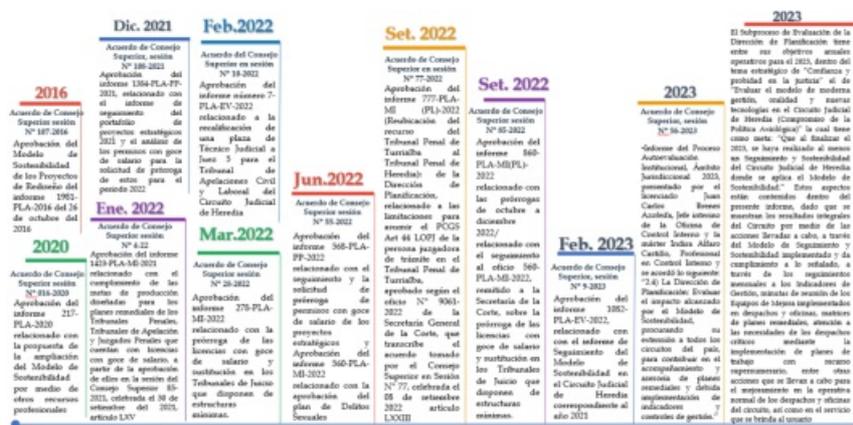
Documento N° 13520-2022 / 9637-2023

Mediante oficio N° 944-PLA-EV-2023 del 05 de setiembre de 2023, el máster Erick Antonio Mora Leiva, Jefe del Proceso de Planeación y Evaluación de la Dirección de Planificación, remite el informe suscrito por la ingeniera Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i. del Subproceso de Evaluación, relacionado con el informe de Seguimiento del Modelo de Sostenibilidad en el Circuito Judicial de Heredia correspondiente al año 2022; el cual indica lo siguiente:

"(...)

### 1. Antecedentes.

Figura 1. Antecedentes



### 1. Metodología de análisis.

La metodología empleada comprende tanto un enfoque cuantitativo como cualitativo. El primero se sustenta en la recolección de datos procedentes de las matrices de Indicadores de Gestión y su respectiva clasificación mediante el Modelo de Análisis Integral del Circuito denominado MAIC (Modelo de Análisis Integral del Circuito), para establecer mediante una base de medición numérica y análisis estadístico, el comportamiento de dichos indicadores y los rendimientos de los recursos asignados a su cumplimiento.

Los aspectos cualitativos se desprenden de información contenida en las minutas de trabajo de los equipos de mejora, así como de las entrevistas que se aplican al personal de los despachos y oficinas, en las cuales se realizan seguimientos y en los despachos que se implementan planes de trabajo.

Todos estos instrumentos se derivan de las labores que realizan los profesionales destacados en los Circuitos Judiciales entre las cuales se encuentran:

- Revisión, verificación, modificación o elaboración de Planes de Trabajo Propuestos para las oficinas y despachos judiciales con personal supernumerario producto del resultado de los indicadores de gestión.
- Reuniones realizadas con la Administración Regional para elaboración de planes y otros aspectos de interés.

- Recopilación, análisis y revisión de las matrices de indicadores, planes remediales y minutas del Equipo de Mejora de Procesos; así como, la realimentación que se proporciona a cada una de las oficinas donde se hacen ver aspectos importantes a considerar producto del resultado de esos indicadores que eventualmente no se hayan considerado por parte del Equipo de Mejora así como otros aspectos que no se puedan observar y que sean importantes sean consignados tanto en la matriz de planes remediales como en las minutas elaboradas.
- Ajustes de matrices de indicadores de gestión cuando así se requiera a efectos de que los resultados estén ajustados a la realidad de cada despacho.
- Cooperación en la formulación e implementación de planes de mejora generados a partir de las reuniones con los Equipos de Mejora.
- Análisis de cargas de trabajo y estructuras organizacionales, para determinar propuestas de cambios que permitan ajustarse ante los cambios en las demandas de servicio que se presentan en los despachos y oficinas judiciales del circuito.
- Colaborar con las Administraciones Regionales en la formulación de los planes de trabajo del recurso humano supernumerario sustentado en el comportamiento de los indicadores de gestión.
- Reuniones con instancias como Comisiones, jueces, personal administrativo, jefaturas, tecnología de la información, Contraloría de Servicios, entre otros, que estén asociadas a las labores del modelo de sostenibilidad o a la elaboración e implementación de los planes de mejora.

El informe comprende únicamente los despachos jurisdiccionales que se encuentran dentro del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad en el Circuito Judicial de Heredia y que son los siguientes:

#### **Cuadro 1**

##### **Despachos jurisdiccionales que conforman el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad Circuito Judicial de Heredia**

<b>Juzgado Civil de Heredia</b>
<b>Juzgado de Cobro de Heredia</b>
<b>Juzgado de Trabajo de Heredia</b>
<b>Juzgado Penal de Heredia</b>
<b>Tribunal Colegiado I Instancia Civil de Heredia</b>
<b>Tribunal de Apelación Civil y Trabajo de Heredia</b>
<b>Tribunal de Flagrancia de Heredia</b>
<b>Tribunal Penal de Heredia</b>
<b>Juzgado de Familia</b>
<b>Juzgado de Pensiones Alimentarias de Heredia</b>
<b>Juzgado Penal de Sarapiquí</b>
<b>Tribunal Penal de Sarapiquí</b>
<b>Juzgado Penal de San Joaquín</b>
<b>Juzgado de Santo Domingo</b>
<b>Juzgado de San Isidro</b>
<b>Juzgado de San Rafael</b>
<b>Juzgado Mixto de Sarapiquí (Civil, Trabajo, Familia, Penal Juvenil y VD)</b>
<b>Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí</b>
<b>Juzgado Pensiones y Violencia Doméstica de Flores (PISAV)</b>

Por otra parte, el profesional encargado del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad del Circuito Judicial de Heredia, en el 2022 mantuvo una serie de labores y actividades, las cuales se resumen a continuación:

**Figura 2. Labores realizadas que son parte de la Metodología de Análisis**



**Fuente: SICE y controles realizados para recopilación de información**

Como se observa en el cuadro 1, en la actualidad se le da seguimiento a 19 despachos judiciales incluyendo despachos de las periferias (*San Joaquín, Sarapiquí, San Rafael, San Isidro y Santo Domingo*), aunado al seguimiento que se da a las oficinas, en la medida de lo posible se coordinan abordajes, se analizan variables de carga laboral, estructura y otros producto también de las reuniones obtenidas con la Contraloría de Servicios y las eventuales inconformidades generadas por parte de los usuarios que permiten ser insumo para eventualmente emitir recomendaciones relacionadas a reestructura o bien actualizar y dar seguimiento a rediseños realizados, esto dado que las condiciones externas e internas constantemente cambian en el transcurso del tiempo.

Durante el 2022 se elaboraron los siguientes informes:

- Ref. 1413-2022 relacionado con el plan de trabajo 2022 para el Juzgado de Cobro, Juzgado Civil y Tribunal de Primera Instancia Civil del Circuito Judicial de Heredia.
- Ref. 544-2020 relacionado al oficio 3242-2020, acuerdo del Consejo Superior, en sesión 20-2020 celebrada el 12 de marzo de 2020, artículo LVI, relacionado con el seguimiento del Rediseño de Procesos del Tribunal Penal de Heredia.
- Ref. 1455-2022 Informe del Juzgado de Tránsito Heredia, relacionado a propuesta de Rediseño de Procesos en el Circuito Judicial de Heredia dispuesto en el informe 351-PLA-MI-2019.
- Ref. 1613-2022, Relacionado con Informe del Anuario Estadístico en Materia Civil y el movimiento de trabajo de la materia civil primera instancia, durante el 2021.
- Ref. 357-2022 Informe relacionado con el informe de Seguimiento del Modelo de Sostenibilidad en el Circuito Judicial de Heredia correspondiente al año 2021
- Ref. SICE: 1783-2019. Informe correspondiente al estudio realizado en la Oficina de Comunicaciones Judiciales del Circuito Judicial de Heredia, informe que se inició en 2022 y se culminó en 2023 en espera de lo que disponga el Consejo Superior.

El *anexo #1* adjunto permite apreciar las labores realizadas durante el 2022 por el profesional de esta Dirección destacada en el Circuito Judicial de Heredia.

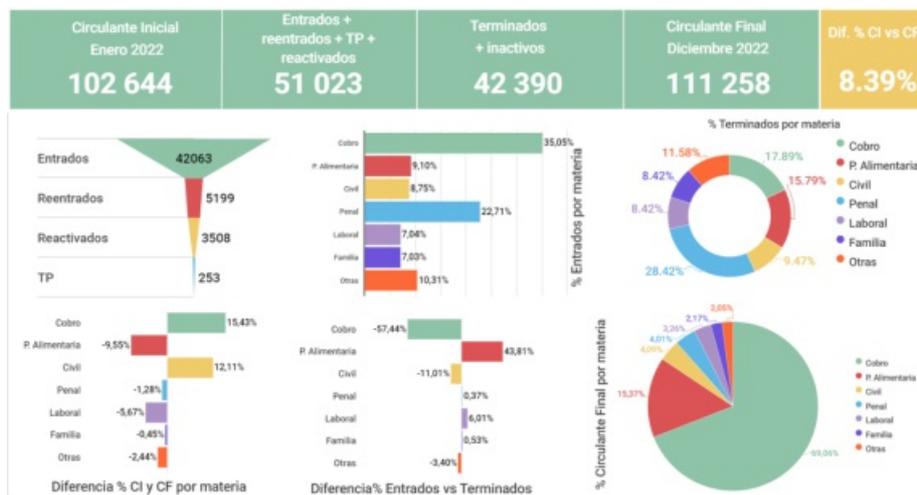
**2. Situación global de los despachos que forman parte del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos.**

**3.1 Promedio de Entrados, terminados y circulante 2022.**

Parte de los aspectos a analizar dentro de este tipo de informes son las variables estadísticas más generales que puedan mostrar cómo ha sido el comportamiento de estos durante un periodo determinado principalmente en cuanto a la entrada y salida de asuntos, así como esas diferencias porcentuales con las que se inició y culminó en un circuito judicial.

Dicho lo anterior a continuación se muestra un Dashboard con esas variables estadísticas más importante:

**Dashboard 1. Entrados, Terminados, Circulante Final**



**Fuente: Balance General Interactivo v2.0.pbix**

Del Dashboard anterior se puede observar datos generales en cuanto al circulante inicial que se tenía a enero del 2022 así como concluyó dicho periodo.

De igual forma se observa la cantidad total de asuntos entrados, dato que comprende también aquellos asuntos reentrados, reactivados y testimonios de piezas como también el dato total de asuntos fenecidos e inactivos en un mismo valor.

No menos importante, es la diferencia porcentual obtenida entre el circulante inicial en contraste con el circulante final así como una serie de gráficos con información relevante en cuanto a la cantidad de tipos de asuntos ingresados, porcentaje de asuntos entrados por materia, porcentaje asuntos terminados por materia, diferencia porcentual entre el circulante inicial y final por materia, diferencia porcentual entre asuntos entrados y terminados por materia y se concluye con el porcentaje respecto al circulante final de asuntos por materia.

De lo anterior se obtienen datos tales como:

- Respecto al total de asuntos ingresados el 82,44% (42 063) obedece a asuntos de primer ingreso, el 10,19% (5 199) a asuntos reentrados, el 6,88% (3 508) corresponde a asuntos reactivados y un 0,50% (253) obedece a testimonio de piezas.
- El análisis respecto a entrados por especialización en materias, es la cobratoria la que ocupa el mayor porcentaje con un 35,05% (17 886) del total de asuntos ingresados, un segundo gran grupo es para la materia penal con un 22,71% equivalente a 11587 asuntos, un tercer grupo de un 9,10% (4671) es para pensiones alimentarias, en cuarta posición acorde a los porcentajes mostrados es para la materia civil con un 8,75% (4467) y de quinta y sexta ubicación se ubica la materia laboral (3594) y de familia (3588) respectivamente, el resto de materias ubicadas en otros (violencia doméstica, tránsito de despachos Contravencionales, contravencional, etc.) ocupan entre todas un 10,31% sean un total de 5260 asuntos.
- De los asuntos terminados se extrae que el mayor porcentaje de asuntos concluidos es para la materia penal con un 28,42% (11 630), la materia de cobro a pesar de ser la materia con más ingreso no es así con asuntos terminados pues registra solo un 17,89% de asuntos terminados (7613), posteriormente pensión alimentaria ocupa un 15,79% (6674) del total de asuntos terminados, es decir que concluyó más asuntos de los que ingresaron, en materia civil se concluyó un 9,47% (3 975), que si bien no es mayor a la entrada si es una cantidad muy similar siendo una diferencia únicamente de 492 asuntos menos.
- La diferencia porcentual entre aquellos asuntos ingresados y asuntos concluidos, la materia cobratoria es la que tuvo el impacto negativo más significativo en un -57,44% seguido de la materia civil con un -11,01% lo que significa que para el 2022 ingresaron más asuntos de los que salieron. Contrario a lo anterior, en materia de pensiones alimentarias se obtuvo que la diferencia entre estas dos variables fue de un 43,81% es decir que particularmente en esta materia obtuvo 2033 asuntos más terminados en relación con la cantidad de ingreso. Otras materias obtuvieron un 6,01% más de asuntos terminados en relación con los registrados como entrados siendo una diferencia de 216 asuntos.
- La relación entre los asuntos entrados y asuntos terminados en el Circuito Judicial de Heredia registró un total de 8633 asuntos más de casos ingresados, lo que significa que hubo un porcentaje mayor de estos expedientes (entrados) en un 20,37%. Ahora bien, haciendo esa relación entre asuntos entrados y concluidos sin considerar la materia cobratoria se puede observar que para el 2022 ingresaron un total de 33137 asuntos y se registraron un total de casos terminados de 34777 asuntos, es decir; hay un 4,72% más de asuntos terminados respecto a los asuntos entrados.
- Respecto a diferencias entre los circulantes iniciales y finales que se segregaron por cada materia, arroja como resultado que la materia de cobro aumentó de enero del 2022 a diciembre del 2022 en un 15,43% sea un total de 10 272 asuntos más al finalizar el periodo. Por su parte la materia civil aumentó en un 12,11% equivalente a 491 asuntos, la materia de pensión alimentaria si vio una disminución de un 9,55% reducido a 1805 expedientes menos y la materia penal una disminución de un 1,28%

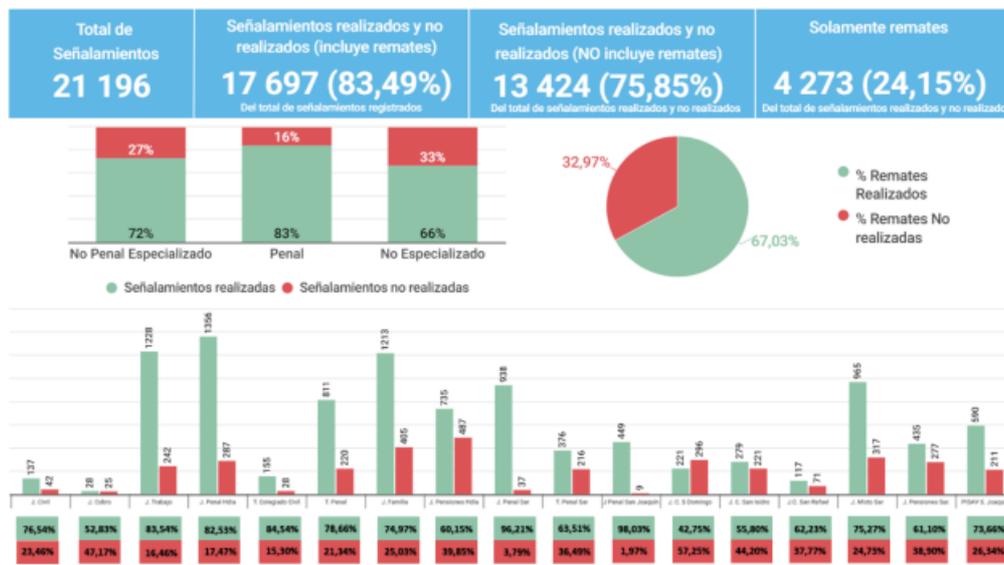
equivalente a 58 asuntos, materia laboral un 5,67% sea 218 asuntos menos y en otras materias se registró una disminución general de 2,44% que corresponde a 57 asuntos.

- La relación entre el circulante inicial respecto al circulante final (forma global) registra un 8,39% más al final del periodo equivalente a 8614 más de expedientes respecto a enero del 2022. Haciendo el mismo análisis sin considerar la materia cobratoria se concluye que el circulante final para el 2022 es de un 4,60% menos respecto al circulante inicial sea lo anterior equivalente a 1658 asuntos menos al final del periodo 2022.
- Al cerrar el 2022 la materia cobratoria ocupa un 69,07% (76 841) del total del circulante de los despachos que comprenden el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad en el Circuito Judicial de Heredia, la materia de Pensión Alimentaria un 15,37% (17 095), materia Civil un 4,09% (4 545), materia Penal un 4,01% (4 462), materia Laboral un 3,26% (3 624), Familia un 2,17%(2 409) y otras materias un 2,05% (2 282), reiterando que la materia cobratoria es aquella donde más asuntos ingresan, no así donde más casos terminan y consecuentemente la que registra el mayor aumento en cuanto a cantidad de asuntos al finalizar el 2022.

### 3.2 Audiencias realizadas y no realizadas por despacho.

Seguidamente se muestra un detalle del porcentaje de efectividad de las audiencias de los despachos que integran el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad del Circuito Judicial de Heredia durante el año 2022.

**Dashboard 2. Audiencias realizadas y no realizadas**



**Fuente: Balance General Interactivo v2.0.pbix**

De lo anterior se extrae la siguiente información:

Se registraron un total de 21196 de los cuales un 83,49% corresponde únicamente a señalamientos realizados y no realizados considerando además los actos procesales denominados *remates*. Recordando que, si bien los remates son parte de este reporte y consecuentemente del análisis realizado, los mismos no son audiencias sino más bien actos procesales realizados incluso por parte de personas técnicas judiciales encargados de dicha labor y no recaen en las personas juzgadoras.

Del total de datos recopilados como audiencias registradas como realizados y no realizados un 75,85% (13 424) corresponden exclusivamente a audiencias y un 24,15% (4 273) a remates.

De los asuntos registrados como realizados y no realizados sin considerar los remates el 40,50% (5437) corresponden a señalamientos para despachos que tramitan en materia *No Penal especializada*, el 35% (4699) corresponden a señalamientos de oficinas que tramitan la materia *Penal* y el restante 24,49% (3288) corresponde a señalamientos de despachos que tramitan en materia *No Especializada*.

Respecto a los asuntos señalados y no señalados, en materia No Penal Especializado se registran 3931 señalamientos realizados (72,30%) y 1506 señalamientos no realizados (27,70%), en materia Penal se registraron 3930 señalamientos realizados (83,63%) y 769 señalamientos no realizados (16,37%) y relacionado a la materia No Especializada se consignaron 2172 señalamientos realizados (66,06%) y 1116 señalamientos no realizados (33,94%). Reiterando sin considerar los Remates que de igual forma están consignados en Agenda Cronos.

Respecto a estos Remates se registraron un total de 2864 remates realizados y 1409 remates no realizados concentrando estos

principalmente en el Juzgado de Cobro con 4248 remates para un 99,41%.

Respecto a los señalamientos realizados y no realizados por oficinas se observa que el Juzgado Penal de Heredia (1643), el Juzgado de Familia (1618) y el Juzgado de Trabajo son las tres oficinas que más registran señalamientos seguidas del Juzgado Mixto de Sarapiquí (Civil, Trabajo, Familia, Penal Juvenil y VD) (1282), Juzgado de Pensiones Alimentarias de Heredia (1222) y Tribunal Penal de Heredia (1031).

Respecto al porcentaje de efectividad ajeno a la cantidad señalada, es el Juzgado Penal de San Joaquín que tiene un 98% de efectividad de las audiencias o señalamientos realizados, seguido del Juzgado Penal de Sarapiquí con un 96% y el Tribunal Colegiado de I Instancia Civil con un 84,70% de audiencias realizadas. Detrás de estos se ubican el Juzgado de Trabajo de Heredia, el Juzgado Penal de Heredia y el Tribunal Penal de Heredia con porcentajes de un 83,54%, 82,53% y 78,66% respectivamente.

Del Dashboard proporcionado se puede ver con más detalle cada una de las variables, así como la cantidad de señalamientos y efectividad de cada despacho.

Es de importancia indicar que el Juzgado Contravencional de San Rafael de Heredia dentro de la fuente donde se extrae esta información solo registra señalamientos en materia de Pensión Alimentaria no así en el resto de las materias de ahí la diferencia respecto a sus homólogos (San Isidro y Santo Domingo). Aspecto que, si bien de forma global no afecta en gran medida si se está buscando la forma para subsanar y consignar la información correcta y real de este despacho judicial.

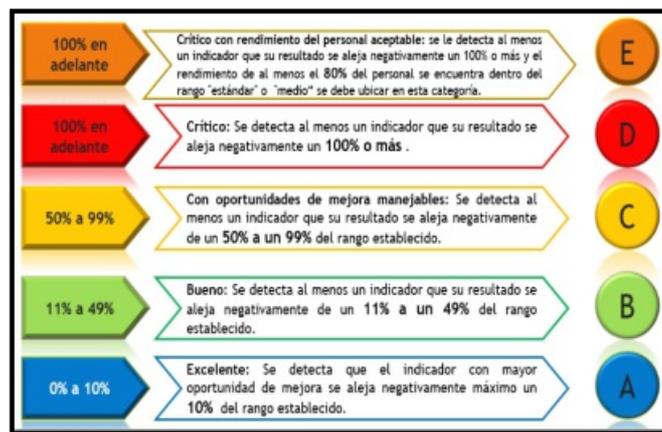
En términos generales, los despachos del Modelo de Sostenibilidad del Circuito Judicial de Heredia registraron un promedio de un 71,91% de efectividad en cuanto a las audiencias señaladas durante el periodo 2022.

### 3. Resultados del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos en el Circuito Judicial (Resumen del MAIC)

#### 4.1 Estado general del Circuito Judicial conforme al Modelo de Análisis Integral de Circuitos Judiciales – MAIC.

La aplicación del Modelo de Análisis Integral de Circuitos Judiciales (MAIC), contempla el análisis por parte del Profesional de la Dirección de Planificación, de las variables estadísticas que se encuentran en la herramienta de Indicadores de Gestión de cada oficina y despacho. Se verifican los indicadores de oportunidad de mejora y se establece una clasificación de acuerdo con los siguientes enunciados:

Figura 3. Detalle de Clasificaciones



Fuente: Página web Dirección de Planificación, Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.

Cada despacho y oficina es evaluado conforme a sus propios parámetros de medición definidos en la Matriz de Indicadores de Gestión implementada.

La persona Profesional de la Dirección de Planificación destacada en el Circuito Judicial cada mes realiza la revisión, análisis de seguimiento, consolidación y clasificación MAIC respecto a los indicadores de los despachos y oficinas del Circuito que son parte del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.

#### 4.2 Grado de criticidad de los despachos y su evolución.

Despacho	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Juzgado Civil de Heredia	D	E	D	E	E	D	D	E	E	E	C	D
Juzgado Contravencional de San Isidro	A	B	A	A	A	E	A	A	A	A	C	E
Juzgado Contravencional de San Rafael	D	D	C	E	E	D	E	B	E	E	A	A
Juzgado Contravencional de Santo Domingo	A	A	C	A	A	A	B	B	A	A	B	B
Juzgado de Cobro de Heredia	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Juzgado de Familia de Heredia	D	D	D	D	D	E	D	D	D	D	D	D
Juzgado de Pensiones Alimentarias de Heredia	A	A	B	E	E	E	A	A	A	A	A	A
Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí	D	D	D	E	E	D	D	D	E	E	E	E
Juzgado de Pensiones y VD de San Joaquín (PISAV)	D	D	E	C	E	A	A	E	B	E	B	A
Juzgado de Trabajo de Heredia	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Juzgado Mixto de Sarapiquí	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Juzgado Penal de Heredia	A	A	A	B	A	B	C	C	B	A	A	B
Juzgado Penal de San Joaquín	D	C	C	C	D	C	C	B	E	D	C	C
Juzgado Penal de Sarapiquí	C	C	E	E	B	B	C	B	B	C	B	A
Tribunal Colegiado I Instancia Civil de Heredia	D	D	D	D	E	D	D	D	D	D	D	D
Tribunal de Apelación Civil y Trabajo de Heredia	E	D	E	E	E	E	E	E	E	D	E	E
Tribunal de Flagrancia de Heredia	B	B	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A
Tribunal Penal de Heredia	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	D
Tribunal Penal de Sarapiquí	E	E	E	A	E	E	E	C	D	D	E	C

**Figura 4. Clasificación individual por despacho**

Fuente: *Página web Dirección de Planificación, Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.*

Como se visualiza en la figura anterior, del total de los 19 despachos del Circuito Judicial de Heredia que integran el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad durante el 2022, se destaca a enero de

2022 el 31,6% (6 oficinas), se encontraban dentro de las calificaciones A, B y C y al finalizar este periodo (diciembre) dicho porcentaje aumentó a 47,36% (9 oficinas) las que terminaron dentro de estas mismas calificaciones.

• Despachos que tanto al iniciar el periodo de 2022 como al culminar el mismo estuvieron dentro de las categorías **A, B** y/o **C** se observan:

- Juzgado Contravencional de Santo Domingo
- Juzgado de Pensiones Alimentarias de Heredia
- Juzgado Penal de Heredia
- Juzgado Penal de Sarapiquí
- Tribunal de Flagrancia de Heredia

• Despachos que en su mayoría de meses de 2022 estuvieron dentro de las categorías **A, B** y/o **C** se observan:

- Juzgado Penal de Heredia (100%)
- Tribunal de Flagrancia (100%)
- Juzgado Contravencional de Santo Domingo (100%)
- Juzgado Penal de Sarapiquí (83%)
- Juzgado Contravencional de San Isidro (83%)
- Juzgado Pensiones Alimentarias (75%)
- Juzgado Penal de San Joaquín (67%)

• Despachos que por su carga de trabajo y buen rendimiento la mayor parte de los meses de 2022 y se ubicaron en categoría **E** se pueden observar:

- Juzgado de Cobro Judicial de Heredia (100%)
- Juzgado de Trabajo de Heredia (100%)
- Juzgado Mixto de Sarapiquí (Civil, Trabajo, Familia, Penal Juvenil y VD) (100%)
- Tribunal de Apelaciones Civil y Laboral de Heredia (83%)
- Tribunal Penal de Heredia (92%)

Los despachos más críticos (categoría **D**) para el 2022 del circuito Judicial de Heredia son:

- Juzgado de Familia de Heredia (92%)
- Tribunal de I Instancia Civil de Heredia (92%)

- Juzgado Pensiones Alimentarias de Sarapiquí (50%)
- Despachos que durante el 2022 registraron cambios en sus calificaciones:
- Juzgado Civil de Heredia (8% en **A, B** y/o **C**, 42% en **D**, 50% en **E**)
- Tribunal Penal Sarapiquí (33% en **A, B** y/o **C**, 17% en **D**, 50% en **E**)
- Juzgado Contravencional de San Rafael (33% en **A, B** y/o **C**, 25% en **D**, 42% en **E**)
- Juzgado Pensiones Alimentarias y Violencia Domestica de Flores (PISAV) (50% en **A, B** y/o **C**, 17% en **D**, 33% en **E**)

A modo de resumen se muestra como ha sido a nivel general la calificación de las oficinas y la tendencia en cuando a la calificación dada la criticidad para estos 19 despachos durante el 2022.

**Tabla 1. Porcentaje respecto a calificación MAIC del 2022**

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>				
44	24	20	46	94	0	0	0	12
19,30%	10,53%	8,77%	20,18%	41,23%	0	0	0	12
					4	2	0	0

**Fuente: Realizada con insumo de Figura 4 Página web Dirección de Planificación, Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.**

Acorde a la tabla que se muestra, un 61,40% (71,93% en el 2021) los despachos en materia de indicadores estuvieron críticos, con la particularidad que un 41,23% corresponde a despachos con una categoría "E" (*estado crítico con rendimiento del personal aceptable*), tales como el Juzgado de Cobro, Juzgado de Trabajo, Tribunal de Apelación, Tribunales Penales, y Juzgado Mixto de Sarapiquí por sus altos índices de asuntos ingresados y otros es que se ubican en esta categoría aunado al compromiso de su personal en el cumplimiento de las cuotas establecidas.

En tanto, el 20,18% (29,82% durante el 2021) de las calificaciones fueron D (Crítica) donde se ubican principalmente dos despachos sean el Tribunal de I Instancia Civil y el Juzgado de Familia destacando que para este último dicha calificación obedece a indicadores que van relacionados con las personas técnicas judiciales y no así las personas juzgadoras pues a nivel general su rendimiento para este periodo fue de un 102% en promedio.

Se registró un 38,60% de calificaciones A, B y C, es decir despachos que no presentaron ningún tipo de indicador crítico o que su la criticidad no supero el 100% del parámetro máximo establecido.

En los anexos 2 y 3 de este informe se encuentran las doce presentaciones realizadas al Consejo de Administración del Circuito Judicial de Heredia y adicionalmente también se observa el control del estado de las recomendaciones por cada mes que se emiten a los Consejos de Administración producto del resultado de los Indicadores de Gestión de los despachos del Modelo de Sostenibilidad. Para fines prácticos se adjunta en el cuerpo del informe una tabla resumen del estado de estas recomendaciones.

**Tabla 2. Resumen recomendaciones Consejo de Administración 2022**

<b>Total de recomendaciones</b>	
Implantado	14
Parcial	0
En proceso	0
Sin aplicar	6
No acogida	7
Comunicada sin respuesta del despacho ni seguimiento	15
Comunicada con respuesta del despacho y espera de seguimiento por parte del Consejo de Administración	3

**Fuente: Realizada con insumo de Control de Recomendaciones (Anexo 3).**

Como se muestra en el cuadro resumen 2, del total de cuarenta y cinco recomendaciones realizadas al Consejo de Administración del Circuito Judicial de Heredia, catorce de las recomendaciones se implementaron y comunicaron, lo que representa un 71% de cumplimiento, las restantes trece recomendaciones se encuentran sin aplicar o del todo no fueron acogidas.

Es importante considerar que todo este proceso de seguimiento, acciones y logro de objetivos por parte de cada oficina judicial se

relaciona de forma transversal con la ética de cada individuo que integra los equipos de trabajo, tal y como lo establece la Política Axiológica de la Institución, la cual indica textualmente:

*“Política Axiológica (PA), instrumento que responde a un mandato de la Ley de Control Interno y su manual que instauran a nivel de las organizaciones que la jerarquía y las personas titulares subordinadas deberán impulsar el fortalecimiento de la ética.”*

Asimismo, indica:

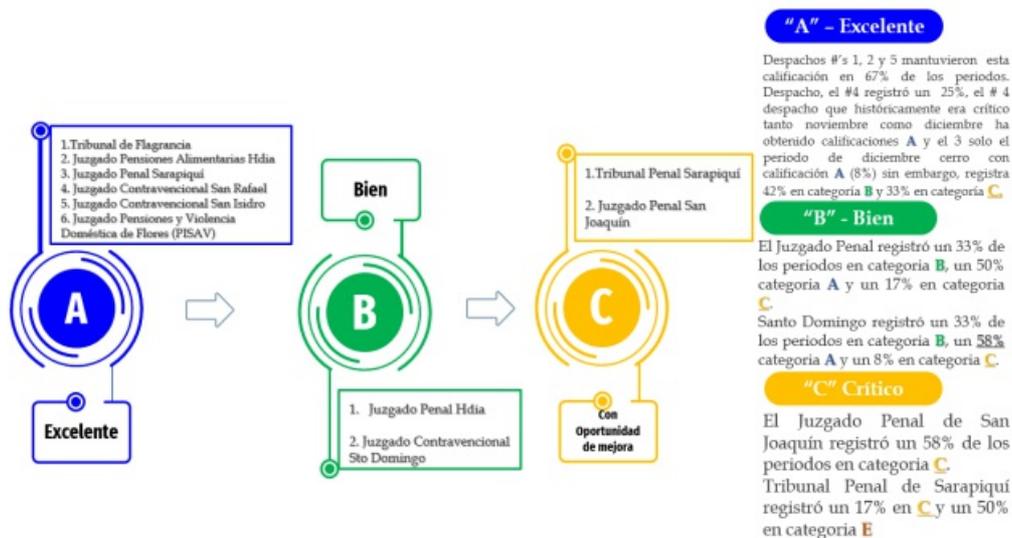
*“Como parte de este proceso, se establece la elaboración de políticas para evaluar, actualizar y renovar el compromiso asumido por el PJ, las cuales incidirán en el quehacer institucional promoviendo en el personal judicial, prácticas debidas y correctas en la consecución de sus labores cotidianas, con un impacto positivo en la calidad del servicio que brindamos a las personas que habitan el país.”*

Producto del seguimiento constante donde se determina la buena gestión u oportunidades de mejora que presenta cada oficina del Circuito Judicial de Heredia, se refleja de forma transversal el cumplimiento de los valores compartidos destacados en la Política Axiológica del Poder Judicial por parte del personal, los cuales son, compromiso, iniciativa, responsabilidad, excelencia, integridad y honradez, que se pueden reflejar en los despachos categorizados como A y B del Modelo de Análisis Integral de Circuito Judicial y en todas las demás oficinas que, aunque no logren estar al día por sus altas cargas labores, cumplen con sus cuotas de trabajo, implementan planes remediales a lo interno para mejorar mes a mes y cumplen con la operativa del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos correctamente.

#### **4.2.1 Despachos que se encuentran con un muy buen desempeño en el cumplimiento de los indicadores al finalizar el 2022. Calificaciones A, B y C**

En la siguiente figura, se muestra un resumen de los despachos que obtuvieron calificación “A”, “B” y “C” al finalizar el 2022:

**Figura 5. Calificaciones A, B y C**



**Fuente: Realizada con insumo de Página web Dirección de Planificación, Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.**

Al concluir el 2022, cinco despachos se posicionaron dentro de las mejores calificaciones. Se hace mención al Juzgado de San Isidro dentro de esta categoría reiterando que durante todo el 2022 el 67% de las ocasiones obtuvo la más distinguida calificación, el 16% se mantuvo en categorías B y C y un 17% obtuvo categoría E y se resalta en gran medida al Juzgado de San Rafael que históricamente había sido un despacho crítico y que ha tenido un cambio de actitud por parte del personal que los últimos dos periodos del 2022 no registró indicadores críticos, muy buenos rendimientos y una categoría A en su gestión.

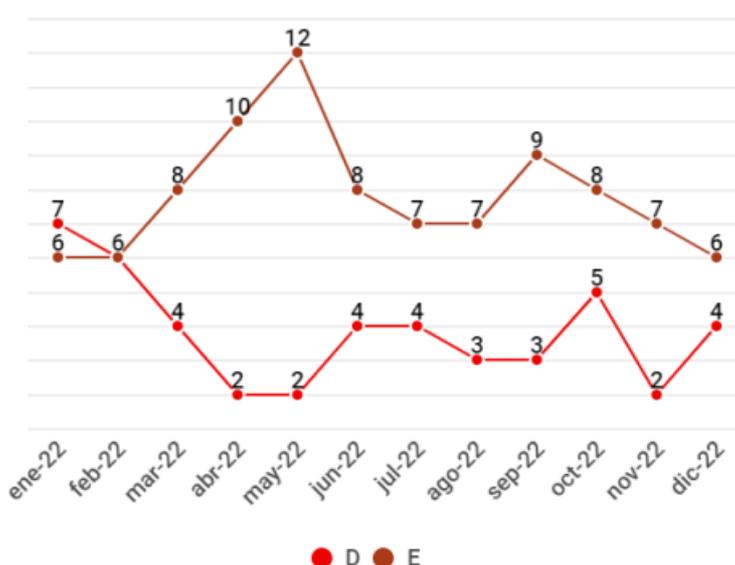
Si bien es cierto el Juzgado Penal de Heredia al finalizar el periodo cerro en categoría B, es importante reconocer que el 50% de los periodos obtuvo una categoría A, misma situación ocurre con el Juzgado Contravencional de Santo Domingo que a diciembre 2022 registró una calificación B lo cierto del caso es que el 58% de los periodos se ubicó dentro de la categoría A no registrado indicadores críticos.

Como se indicó en el apartado anterior Despachos como el Tribunal de Flagrancia de igual manera mantuvo un 67% de sus meses en categoría A y un 33% en categoría B algo sumamente resaltante por parte de esta oficina.

A modo de resumen y reiterando un aspecto positivo es que casi el 50% de los despachos del Circuito Judicial de Heredia se ubicaron dentro de las categorías A, B y C al finalizar el periodo 2022 y un 26,32% de despachos en su mayoría de periodos obtuvieron una calificación E, es decir que su criticidad la marca una eventual alta carga laboral y no así los rendimientos del personal y tan solo un 10,5% del total del despacho se podría considerar como muy crítico.

**4.2.2 Despachos que se encuentran en estado crítico y estado crítico, pero con rendimiento aceptable al finalizar el 2022. Calificaciones D y E.**

**Gráfico 1. Cantidad de despachos D y E en el 2022.**

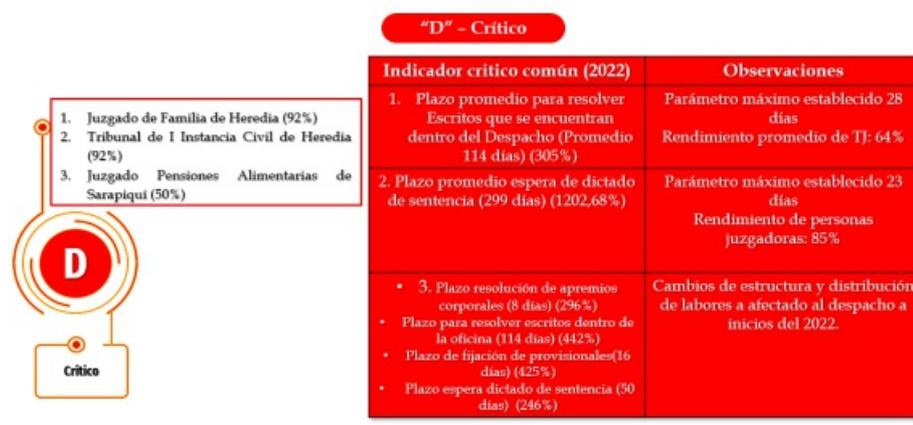


**Fuente:** Fuente: Realizada con insumo de Página web Dirección de Planificación, Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.

El anterior gráfico muestra la cantidad de oficinas que eventualmente se ubicaron dentro de las categorías crítica (D) y crítica pero comprometida (E) durante el 2022, donde se destaca que se inició del periodo (enero 2022) con 7 oficinas críticas y a diciembre se tuvo una disminución de un 42,86% (4 oficinas críticas); en tanto, se mantuvieron tanto al iniciar como al finalizar el periodo 6 oficinas críticas comprometidas. Para abril y mayo se observa la mayor cantidad de oficinas en categoría E con 10 y 12 oficinas respectivamente y también con la menor cantidad de despachos críticos (D) con solamente 2 despachos, de igual noviembre del 2022 registró únicamente 2 despachos críticos (D).

Durante el 2022 el promedio de oficinas en categoría crítica (D) es de 3,8 oficinas (20%) mientras que de despachos críticos comprometidos se registra un promedio mensual de 7,8 (41,05%).

**Figura 6. Calificaciones (D)**



**Fuente:** Realizada con insumo de Página web Dirección de Planificación, Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad. El detalle de figura anterior se indica a continuación

**Juzgado de Familia:** Su criticidad se concentra propiamente en el rendimiento del personal técnico judicial, para el 2022 registra el cumplimiento de cuotas en un 64% únicamente, donde indicadores como el plazo para resolver escritos en promedio registró un plazo de 114 días siendo su parámetro máximo 28 días, de ahí que su alejamiento en relación con ese parámetro es de 345%. A diciembre del 2022 el indicador mencionado se registró en un 76 días equivalente a un alejamiento de en 171,43%. Parte de las realimentaciones e información al Consejo de Administración respecto a este despacho es la realización de planes remediales que involucre al personal que registre menor porcentaje de rendimiento, esto con apoyo de personal supernumerario en una serie de labores tales como la recepción de trámites relacionados a:

- Atender Solicitudes de matrimonio
- Salvaguardias
- Salidas del país
- Conflictos de Autoridad Parental
- Toma de Manifestaciones
- Ejecutorias
- Certificaciones
- Recepción de testigos de paradero desconocido
- Atención Telefónica (Cuando no esté haciendo ninguna de las anteriores) Correo (Cuando no esté realizando ninguna de las anteriores)
- Otra labor que el despacho así considere necesaria

Lo anterior con el objetivo que, el personal concentre su tiempo efectivo en trámite no obstante a pesar de dicha colaboración los rendimientos del personal técnico no es el más satisfactorio.

Si bien a nivel de indicadores tales como los plazos de dictado de sentencia en este despacho también se presentan críticos el rendimiento de las personas juzgadoras se registró en promedio en un 101%, personal, de ahí que dicha criticidad pasa más por aspecto de carga de trabajo por lo que de igual manera y en la medida de las posibilidades se le brinda colaboración supernumeraria con el fallo de asuntos.

**Tribunal de Primera Instancia Civil:** El indicador crítico para esta oficina como se indicó anteriormente es el plazo de dictado de sentencia aunado al porcentaje de rendimiento de las personas Juzgadoras no así el del personal técnico que si bien registra en promedio un rendimiento promedio de un 19% el mismo obedece a cuestiones de ausencia de carga laboral pues los indicadores relacionados a este personal en la mayoría de los periodos se encuentran dentro de los parámetros establecidos. Parte de las labores que se puedan realizar con este tipo de oficinas es dar realimentación en cuanto a instar al personal Juzgador que en la medida de sus posibilidades se formulen planes remediales que consideren pertinentes para que se pueda dar el cumplimiento de las cuotas establecidas, así como ir resolviendo los expedientes estrictamente por orden de antigüedad. Se hace la observación que en aras de aprovechar del recurso humano institucional con el que se cuenta, se formuló el plan Cobro Civil que propone y permitirá disponer de personal técnico judicial del Tribunal de I Instancia Civil para que colabore en el trámite de asuntos en materia cobratoria dadas las necesidades identificadas en este despacho (Cobro)

**Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí:** Mediante informe 110-PLA-2021 aprobado por el Consejo Superior del Poder Judicial, *en sesión N° 17-2022 celebrada el 01 de marzo del 2022 artículo XLIII* se acordó asignar la plaza compartida de Auxiliar de Servicios Generales que se tenía con el Juzgado Contravencional de la zona a ese despacho judicial, esto una vez que se contara con el servicio de limpieza privada, a fin de que colabore en la atención del público y en otras labores administrativas. Adicionalmente, se aprobó el traslado de una plaza de técnico o técnica judicial y una plaza de Juez o Jueza del Juzgado Contravencional de Sarapiquí a esta oficina. Lo anterior de forma integral se dio a partir de marzo del 2022 donde este despacho ha tenido una serie de labores de adaptación de esas plazas a efecto de poder dar respuesta a la carga laboral con la que cuenta. Si bien es una oficina que históricamente ha permanecido en categoría crítica del mes de setiembre a diciembre del 2022 el Juzgado si registró una mejoría en sus indicadores y rendimientos y se ubicó en categoría E. Además, se brinda el seguimiento al puesto de Coordinador Judicial con el objetivo de establecer posibles oportunidades de mejora a nivel del puesto en apego a los lineamientos institucionales.

Por parte del despacho se han hecho cambios específicos en las labores del personal (técnico) acorde a las necesidades del momento para tratar de dar una mejor respuesta a la cantidad significativa de usuarios que se hacen presentes a este despacho para distintos trámites.

#### **Figura 7. Calificaciones (E)**

Indicador Crítico	Observación
1. Plazo promedio para resolver demandas nuevas (meses) 7,3 meses: (180%)	→ Parámetro máximo establecido 3 meses
Plazo promedio para resolver escritos (meses) 13,11 : (166,5%)	→ Parámetro máximo establecido 5 meses
	Rendimientos promedio : Jueces: 109% TJ: 104%
2. Plazo promedio espera de dictado de sentencia 342 (2344%)	→ Parámetro máximo establecido 14 días
Expedientes pendientes de fallo 674 (1721%)	Rendimientos promedio: Jueces: 130% TJ: 110%
3. Plazo espera promedio de dictado de sentencia 225 días (400,93%)	→ Parámetro máximo establecido 45 días
	Rendimientos: Jueces: 126%
4. Tiempo promedio en trámite (meses) Colegiados 37 meses: (166%)	→ Parámetro máximo establecido 14 meses
Tiempo promedio en trámite (meses) Unipersonales 25 meses (166,67)	→ Porcentaje promedio en el cumplimiento de cuotas de trabajo: 101%
5. Plazo promedio de espera de dictado de sentencia (general) 181 días (503%)	→ Parámetro máximo establecido 30 días
Cantidad promedio de audiencias pendientes de realización (materia laboral) 188 (1431%)	→ Parámetro máximo establecido 9 días
	Rendimientos promedio: Jueces: 102% TJ: 103%



1. Juzgado de Cobro (100%)
2. Juzgado de Trabajo (100%)
3. Tribunal de Apelaciones (83%)
4. Tribunal Penal (92%)
5. Juzgado Mixto Sarapiquí (100%)

**"E" - Crítico Comprometido**

**Fuente:** Realizada con insumo de Página web Dirección de Planificación, Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.

**Juzgado de Cobro:** Un despacho que durante el 2022 se ha mantenido en la clasificación E (*crítico comprometido*). Oficina que registra en promedio una entrada mensual de asuntos de nuevos de 1345 y de escritos 9231. Debido a la capacidad instalada respecto a la entrada, para el 2022 los indicadores críticos de resolución de demandas y escritos aumenta en un 4% y su circulante en trámite final registró un aumento por cada mes transcurrido de un 1% equivalente a 856 expedientes.

**Juzgado de Trabajo de Heredia:** Oficina que registra un promedio de 240 asuntos mensuales de ingreso, donde para el 2022 en el 100% de los periodos se implementaron planes de trabajo con personal supernumerario tanto de jueces como de técnicos judiciales a efecto de mitigar en cierta proporción los plazos en cuanto al tema de indicadores teniendo como resultado la emisión de 196 sentencias, 67 audiencias efectivas realizadas y en trámite se colaboró con la misión de 2627 resoluciones de trámite.

**Tribunal de Apelaciones Civil y Laboral:** Despacho que a diciembre del 2022 se registró el rendimiento de las personas juzgadoras en un 258%, sin embargo; la entrada de asuntos se calculó en 85,39 asuntos mensuales donde el parámetro máximo establecido es de 76 asuntos mensuales. Por parte del Consejo Superior del Poder Judicial, *en sesión N° 10-2022 celebrada el 03 de febrero del 2022* se aprobó el informe donde permite la recalificación de una plaza de Técnico Judicial a Juez 5 a efecto de proporcionar un recurso más que colabore en la salida de expedientes de esa oficina.

**Tribunal Penal de Heredia:** A nivel de indicadores durante el 2022 el Tribunal Penal es un despacho que se mantuvo en categoría E con un promedio de rendimiento en su cumplimiento de cuotas de un 101%, con un promedio de entrada de asuntos de 74 asuntos mensuales y acorde a la estructura una capacidad máxima de 65 juicios mensuales (únicamente el Tribunal de Heredia sin contar Sarapiquí ni Flagrancia que llevan su estadística separada) considerando que existen algunos de muy alta complejidad que en ocasiones no permite la realización de la totalidad de asuntos requeridos. Acciones que se han realizado en colaboración a este Tribunal Penal de Heredia ha sido la elaboración de un plan y dinámica de trabajo donde se determinó como objetivo "Estructurar plan de trabajo depurando la agenda de juicios a efecto de aumentar la efectividad y reducir la no realización de juicios por rebeldías entre otras" donde inicialmente se detectaron en la agenda del Tribunal expedientes que tienen la cita negativa del imputado y que para la ronda de señalamientos no se cuenta con expedientes que posean actualizaciones recientes de domicilio de ahí que el plan consistía y (actualmente consiste) en realizar la citación de 24 horas al imputado de los expedientes actualmente señalados a partir de julio del 2022 y en caso de un resultado negativo de dicha cita, sacar el expediente de agenda y agendar otro debate del que conste ya una cita positiva y dando prioridad a asuntos en condición de vulnerabilidad entre adultos mayores, para la elaboración de este plan también se contó con la presencia del Licenciado Mauricio Delgado Sánchez Administrador de la Oficina de Notificaciones de Heredia, esto a efecto de poner en conocimiento y eventualmente tener colaboración para la realización de las citas mencionadas.

**Juzgado Civil, Familia, Laboral, Penal Juvenil y Violencia Doméstica de Sarapiquí:** Esta oficina presenta su mayor criticidad es la materia laboral, de ahí la importancia de ver la posibilidad de elaborar planes de trabajo con personal supernumerario de manera virtual a efecto de ir reduciendo los índices en cuanto a cantidad de audiencias y el plazo en las agendas que se manejan, así como ver la factibilidad de otros planes o labores que contribuyan con la gestión actual del despacho.

#### 4.2.3 Despachos con cambios constantes en sus calificaciones durante el 2022.

Por último, despachos tales como el **Juzgado Civil de Heredia** (8% en A, B y/o C, 42% en D, 50% en E), **Tribunal Penal Sarapiquí** (33% en A, B y/o C, 17% en D, 50% en E), **Juzgado Contravencional de San Rafael** (33% en A, B y/o C, 25% en D, 42% en E), **Juzgado Pensiones Alimentarias y Violencia Domestica de Flores (PISAV)** (50% en A, B y/o C, 17% en D, 33% en E), que registraron cambios constantes en sus calificaciones, se constataron alrededor de diecisiete realimentaciones haciendo ver

aspectos críticos a mejorar y donde al finalizar el periodo 2022 el Juzgado Civil terminó con una clasificación **D**, el Tribunal Penal de Sarapiquí cerró con una clasificación **C**, y San Rafael y PISAV de San Joaquín hicieron sus respectivos ajustes terminando satisfactoriamente con una clasificación **A**. Es decir que el 75% de estos despachos concluyeron este periodo con clasificaciones positivas y solo el Juzgado Civil con una clasificación crítica producto del resultado sus indicadores.

#### **4. Cumplimiento por parte de las oficinas del Circuito Judicial de Heredia con relación a la operativa del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.**

Como parte de los requerimientos establecidos para los despachos y oficinas que se encuentran dentro del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos, se establece el cumplimiento mensual en la entrega de la matriz de Indicadores de Gestión, la minuta de la reunión del Equipo de Mejora y la plantilla con el detalle de los planes remediales establecidos por cada oficina judicial.

Para tales efectos se solicitó la respectiva información a la Coordinadora Jurisdiccional de la Administración Regional de Heredia y mediante correo de fecha 15 de febrero de 2023 se remite la respectiva información y se indica lo siguiente:

*"Buenas tardes, adjunto el control que se lleva para tal efecto.*

*Lo marcado en rojo significa una entrega tardía de la documentación por parte de las oficinas."*

Y mediante correo del 27 de febrero de 2023 se recibió respuesta por parte del Administrador de San Joaquín de Flores.

*"Buenas tardes. Me permito adjuntarle la información solicitada. Solamente en el tema de la fotografía de la pizarra no me la pasaron. Voy a solicitarles a partir de la próxima reunión. Gracias".*

Por parte del encargado de Sarapiquí no se obtuvo respuesta ni remisión de control requerido.

#### **Cuadro 2. Cumplimiento de los requerimientos de documentación del Modelo de Sostenibilidad por parte de los despachos judiciales. 2022**



***Fuente: Información suministrada por la Coordinadora Jurisdiccional del Circuito Judicial de Heredia y Administrador Rwegional de San Joaquín en correos electrónicos del 15 y 27 de febrero de 2023 respectivamente.***

De lo anterior se destaca que de la información proporcionada por parte de los encargados de la recopilación de dicha documentación de Heredia y San Joaquín a los que cada mes los despachos deben de entregar, esto se hizo efectivo en un 99,44%, pues del cuadro anterior se observa que para el mes de enero de 2022 el Tribunal Penal no hizo entrega de la respectiva documentación.

Se observa que en un 20,5% de la totalidad de documentación entregada por las oficinas que cobija el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad, esta fue remitida de forma tardía y no dentro de los primeros 15 días hábiles establecidos.

De ahí instar a los despachos a que la documentación solicitada sea entregada dentro de los plazos institucionales establecidos.

#### **5. Planes de trabajo realizados en el Circuito Judicial**

A continuación, se muestran las cantidades de planes de trabajo realizados durante el periodo 2022:

#### **Gráfico 2. Cantidad de planes de trabajo por tipo de plan**

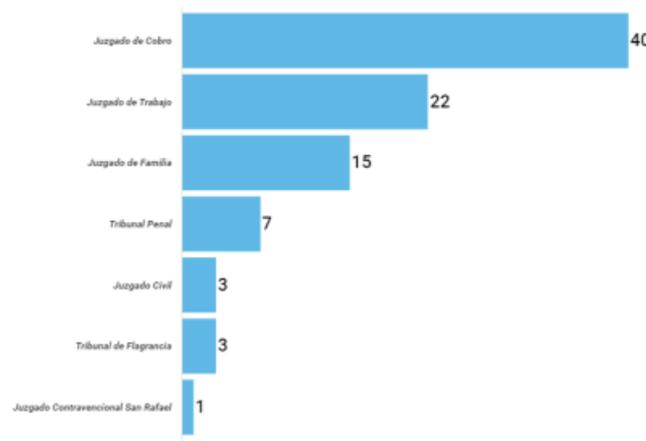


**Fuente:** Página web Dirección de Planificación, Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.

De los planes detallados en la figura anterior, es preciso indicar que 90 respondieron a planes de trabajo con recurso supernumerario (jueces o técnicos) y un plan de trabajo establecido con el propio personal del despacho.

La mayoría de estos se centralizan en aquellas oficinas que dentro del Circuito Judicial de Heredia registran una mayor cantidad de trabajo, y estos planes principalmente tienen como objetivo contener en la medida que se permita o reducir plazos o cantidades de asuntos pendientes de fallo, trámite de expedientes o demandas nuevas por lo que en mayor proporción están enfocados en esa línea, todo esto en tratar de dar una mejor respuesta y mejorar el servicio a la persona usuaria.

**Gráfico 3. Cantidad de planes de trabajo por despacho, 2022**



**Fuente:** Página web Dirección de Planificación, Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.

Los criterios técnicos que se utilizan para la programación del cronograma de trabajo se basan en el análisis de las áreas críticas detectados en las diferentes despachos conforme a los resultados de los indicadores de gestión y resultados del Modelo de Análisis Integral de Circuitos Judiciales (MAIC) a partir del cual se propone la ejecución de planes de trabajo emergentes para mejorar o contener (al menos) la gestión de las oficinas, en los que además se define la cantidad de recurso, el plazo y las cuotas de trabajo esperadas.

De las oficinas con más planes de trabajo se ubica el Juzgado de Cobro el despacho que prácticamente acapara el 70% del Circulante del Circuito, aunado a la cantidad de asuntos nuevos como de escritos y en concordancia con la estructura actual es que se brindado colaboración con 40 diferentes planes de trabajo que ha contemplado trámite en demandas nuevas, fallo de sentencias, firma de expedientes, depuración de expedientes entre otras labores administrativas a efecto de contener o disminuir el impacto en cuanto a los indicadores de gestión relacionados con plazos. Producto de dichos planes se han permitido la tramitación de alrededor de 2383 demandas nuevas y 3027 resoluciones, así como 167 asuntos de fallo y un aproximado de 6661 firmas.

Situación similar se ha hecho con el Juzgado de Trabajo que como se observa en el gráfico anterior se han elaborado 22 planes de trabajo a efecto de reducir o contener en cierta medida el impacto de su carga laboral. De los doce meses de 2022 el 92,86% de dichos meses se realizaron planes de trabajo donde al menos involucró a una persona jueza y en un 85,71% la participación de una persona técnica supernumeraria. Producto de dichos planes se realizaron 196 asuntos de fallo, 67 audiencias y 2627 asuntos de trámite.

El Juzgado de Familia si bien es un despacho categoría D, el afán de impulsar planes a efecto mejorar plazos y la calificación del mismo permitió realizar estos (planes) tanto con técnicos como con jueces donde se registraron al menos 81 asuntos de fallo y una

gran cantidad de asuntos manifestaciones relacionadas a certificaciones, ejecutorias, atención al público, atención telefónica, atender solicitudes de matrimonio, correo, recibir testigos de paradero desconocido, salidas del país, salvaguardias, toma de manifestaciones entre otras, con el objetivo de que las personas técnicas judiciales tuvieran más disposición de tiempo para aspectos meramente de trámite. Si bien a nivel de rendimientos el resultado no fue el más satisfactorio el impacto si fue positivo a nivel de plazos y cantidad de escritos, pues en enero de 2022 se registró un plazo de para resolver demandas nuevas de 30 días y a diciembre dicho plazo se calculó en 24 días (25% menos) (dentro del estándar) , el plazo de resolución de escritos se registró en 191 días (enero de 2022) y para diciembre aparece en 76 días (-151,32%) y en cuanto a cantidad de escritos a enero de ese año se muestran un total de 1713 escritos y a diciembre esa cantidad tuvo una disminución a 933 escritos (-83,60%) (dentro de los parámetros considerados "muy bueno").

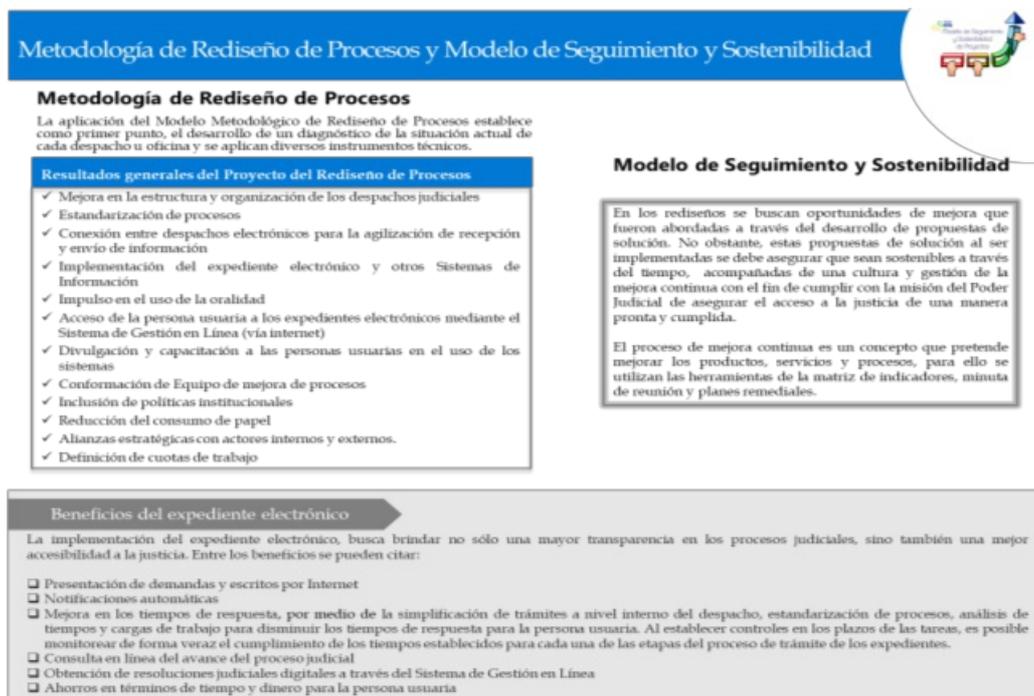
Otros planes en aras de colaborar con los despachos también se realizaron y para tales efectos, son visibles en el siguiente enlace: [Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad \(poder-judicial.go.cr\)](http://Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad (poder-judicial.go.cr))

## 6. Análisis histórico de datos antes y post Rediseño de procesos o abordajes por reforma

### 7.1 Beneficios en aspectos generales

El Consejo Superior en sesión 04-2023 del 19 de enero del 2023, artículo XLVII, solicitó "a la Dirección de Planificación, que, a futuro, incorpore en los informes el análisis histórico de cuál era la situación de los despachos antes del rediseño, para tener un punto de comparación más exacto y así visualizar los aspectos que se han mejorado a raíz de la herramienta del rediseño". En relación con lo anterior se hace saber:

**Figura 8 Beneficios generales obtenidos con el rediseño de procesos**



Como una forma generaliza la figura anterior muestra algunos de los beneficios que se han obtenido producto de los rediseños realizados en el Circuito Judicial de Heredia.

### 7.2 Datos estadísticos antes y post rediseño de procesos

**Figura 9 Analisis histórico de datos antes y post rediseño de procesos y abordajes por reforma**



Fuente: Anuarios estadísticos y Control de Clasificaciones MAIC

Para realizar una comparación estadística se toma como referencia el año 2015 a razón de que la mayoría de los despachos en ese año no habían sido rediseñados.

En la figura 9 se puede observar cómo se identifican aquellos despachos que existían tanto en el 2015 como para el 2022, esto para poder realizar una comparación bajo mismas condiciones.

Véase que para el 2022 se ha presentado un incremento en cuando a cantidad de asuntos entrados en estos despachos en un 34% más (sin considerar el Juzgado de Cobro que ocupa caso el 70% del circulante), en comparación al 2015 y respecto a la cantidad de asuntos terminados el 2022 registró una cantidad mayor de un 28% de asuntos.

Aspectos como cuotas de trabajo, seguimiento de los indicadores, planes de trabajo permiten a las oficinas tener metas concretas y a su vez permite identificar necesidades de estructura funcionales; así como, indicadores para establecer la evaluación de desempeño de su recurso humano.

De los gráficos "Tornado" que se muestran a nivel de despachos se permite realizar una comparación de las variables estadísticas en un plano individual donde el 63% de los despachos se registró una mayor cantidad de asuntos entrados en el 2022 respecto al 2015 y en cuanto a asuntos terminados en el 75% de los despachos mostrados se terminados más asuntos en el año 2022 de igual forma comparándolo con el 2015.

Aquellos despachos que a modo porcentual registran un cambio significativo en la entrada de asuntos al hacer la relación de esta variable entre estos dos años (2015 y 2022), se observa que para el 2022 el Juzgado Civil registró una entrada superior en un 141% (2031 asuntos más para el 2022), el Juzgado de Trabajo registro una cantidad proporcional de un 160% (1717 asuntos más para el 2022) y el Tribunal de Flagrancia para el 2022 tuvo una entrada mayor en un 111% (618 asuntos más para el 2022). Comparando los despachos que tanto en 2015 como en 2022 permanecen o no han sido variados producto de alguna Reforma Procesal, el 62.5% de estos despachos en el 2022 registraron más asuntos entrados respecto al 2015, es decir que 10 de 16 despachos tuvieron una mayor entrada de asuntos al terminar el periodo.

Respecto a casos terminados despachos como el Juzgado de Trabajo en el 2022 registran un 77% más de casos terminados (1155), Juzgado Penal registra un 32% (1448), Tribunal de Flagrancia terminó más asuntos en un 96% (556) entre otros despachos que en su mayoría (75%) terminaron más asuntos respecto al 2015.

A modo general y comparando los despachos que tanto en 2015 como en 2022 permanecen o no han sido variados producto de alguna Reforma Procesal, el 75% de estos despachos en el 2022 registraron más asuntos terminados respecto al 2015, es decir que 12 de 16 despachos pudieron terminar más expedientes en el 2022 respecto al 2015.

### 7.3 Comparación MAIC antes y post rediseño de procesos.

Si bien es relevante mencionar que la incorporación de un Profesional del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad en el Circuito Judicial de Heredia dio sus primeros pasos en el 2018 con un aproximado de ocho oficinas y años después se elevó a trece oficinas con en el seguimiento de los Indicadores de Gestión, no es hasta octubre del 2021 que después de una serie de cambios producto de la culminación de distintas Reformas siendo la última relacionada a la materia de Familia es que se tiene la más grande cantidad de oficinas (19 en total) debidamente incorporadas dentro del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad, por lo que se procede a realizar una comparación de los indicadores de gestión de octubre 2021 respecto a diciembre 2022.

Es para octubre 2021 (último mes de seguimiento por Reformas) se registraron un total de 63,16% de oficinas críticas donde el

31,58% obedecen a despachos críticos en categoría D, sean oficinas que presentan tanto indicadores críticos alejados más de un 100% de su parámetro máximo, así como rendimientos por debajo del estándar establecido. Se observa tan solo un 5,26% (1 despacho) en categoría A y un 5,26% (1 despacho) en categoría B.

Producto del seguimiento exhaustivo que se hace a las oficinas (*principalmente a las más críticas*) es que ha diciembre de 2022 a nivel de indicadores de gestión y la clasificación MAIC se cerró tan solo un 15,79% de oficinas en categoría D reduciendo en un 50% la cantidad de despachos registrados en octubre del 2021. A su vez se registraron un total de cinco oficinas (26,32%) en categoría A sin indicadores críticos (*aumento de un 400%*) y dos oficinas en categoría B (*aumento de un 100%*).

Otros aspectos que dentro de las diversas variables también afectaron los indicadores de gestión, así como labores de los despachos, fue la pandemia COVID-19; así como, las Reformas Procesales indicadas supra. En el caso del Circuito Judicial de Heredia, también afecta problemas de conectividad de la red institucional con los Sistemas de Gestión.

El Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos como herramienta ha permitido disminuir la cantidad de despachos críticos y aumentado estos a mejores resultados en aspectos de plazo y rendimiento y el seguimiento y la mejora continua lo que pretende es continuar identificando esos aspectos susceptibles de mejora mediante planes de trabajo y planes remediales que se puedan realizar con las oficinas aunado a tener de pleno conocimiento de todo lo anterior al Consejo de Administración canalizar recomendaciones para las oficinas y eventualmente tomen las decisiones que consideren pertinentes.

Aunado, a la descripción analítica contenida en las infografías anteriores de la comparación estadística previo y post de los abordajes de despachos, Rediseños de Procesos y estudios de cargas de trabajo; se destaca que, durante el período 2022 y para el 2023 se mantienen proyectos de carácter institucional en paralelo que pueden incidir en la tramitación y por ende en el Circulante Final de los despachos, tales como:

- Reforma Procesal de Familia que impacta en despachos que conocen materia Familia, Violencia Doméstica, Pensiones Alimentarias.
- Juzgados Abiertos que dará inicio en Juzgados de Pensiones Alimentarias para el período 2023.
- Automatización de Indicadores de Gestión por medio de SIGMA"
- Proyecto de la Continuidad del Servicio del Poder Judicial, en caso de posibles ciberataques.

Parte de algunos hallazgos encontrados en relación a la mejora de indicadores de algunos despachos que ya se mantenían dentro del Modelo de Sostenibilidad así como de otros, reiterando que fueron entregados en octubre del 2021 producto de la reforma estructural relacionados en materia en familia es que se hace muestra una tabla con aquellos indicadores que en su oportunidad se identificaron como los más críticos y le dio la calificación al despacho, respecto a la calificación obtenida a diciembre del 2022. Asimismo, se muestra la variación obtenida de ese mismo indicador crítico identificado.

Se reitera que se toma como base octubre del 2021 reiterando que es cuando se hace la entrega oficial de muchos despachos para que sean incorporados al Modelo de Sostenibilidad del Circuito Judicial de Heredia.

**Tabla 3. Principales Mejoras en Indicadores octubre-21 a diciembre-23**

Despacho	Clasificación		Indicador Crítico Detectado	oct-21	dic-22	Variación
	oct-21	dic-22				
Juzgado Penal de Heredia	C	B	Plazo de espera para la realización de audiencia preliminar	87	67	23%
Juzgado Penal de Sarapiquí	C	A	Tiempo promedio de duración de un proceso con Sobreseimiento Definitivo (Días)	52	25	52%
Tribunal Colegiado I Instancia Civil de Heredia	D	D	Plazo espera de dictado de sentencia	177	148	16%
Tribunal Penal de Heredia			Tiempo promedio en trámite (meses) ABREVIADOS	42	1	98%
Juzgado de Familia			Plazo espera de dictado de sentencia	129	118	9%
Juzgado de San Rafael	D	A	Plazo espera de dictado de sentencia	85	0	100%

Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí	D	E	Plazo resolución de apremios corporales	67	1	99%
Tribunal Penal de Sarapiquí	E	C	Tiempo promedio en trámite (meses) COLEGIADOS	37,9	10	74%
Juzgado de Santo Domingo	E	B	Plazo espera de dictado de sentencia (Faltas y contravenciones)	21	0	100%
Tribunal de Flagrancia de Heredia	E	A	Tiempo promedio en trámite (Unipersonales)	63	8	87%

**Fuente:** *Elaboración propia del Subproceso de Evaluación*

**Juzgado Penal de Heredia:** Despacho que se mantiene dentro de las categorías A, B y C por lo general. Para octubre del 2021 registró una calificación C donde el plazo de espera para la realización de audiencia preliminar registró 87 días y respecto a diciembre del 2022 se tiene una disminución en un 27% para un total de 67 días.

**Juzgado Penal de Sarapiquí:** oficina con una gran mejoría en tema de indicadores donde en octubre del 2021 a pesar de no registrar una clasificación crítica el indicador *“Tiempo promedio de duración de un proceso con Sobreseimiento Definitivo (Días)”* se registró en 52 días y a diciembre del 2022 no se registraron indicadores críticos y el indicador que en su oportunidad se registró más alejado de su parámetro máximo establecido tuvo una reducción considerable de un 52% equivalente a 25 días.

**Tribunal Colegiado I Instancia Civil de Heredia:** Si bien es un despacho que en ambos periodos se registró en una categoría crítica un aspecto a resaltar es que el plazo de dictado de sentencia (*indicador históricamente crítico*) ha tenido una leve mejoría de un 16%, proyectando al 2023 reducir aún más este indicador y poder cambiar eventualmente su categoría dada la muy buena disposición que existe por parte del personal del despacho que se encuentra actualmente.

**Tribunal Penal de Heredia:** Un despacho con una elevada carga laboral, no obstante, planes de trabajo y seguimientos de trabajo han permitido reducción en sus indicadores, tal es el caso del Tiempo promedio en trámite (meses) abreviados donde se tuvo una disminución en un 98% acorde a los periodos comparados. Para diciembre del 2022 es importante indicar que el indicador que dio criticidad al despacho fue el de Tiempo promedio en trámite (meses) colegiados, donde en octubre 2021 este indicador registró 55 meses y a diciembre 2022 registró 38 meses una variación positiva de 31%. Asimismo, en tema de rendimientos de enero a octubre del 2021 se registró un porcentaje promedio de un 93% y a partir de ese periodo y hasta a diciembre del 2022 este porcentaje aumento y registró un promedio de un 100%.

**Juzgado de Familia:** se registró una disminución de un 9% en su indicador crítico plazo de dictado de sentencia (segunda instancia). Para el 2023 se espera de igual manera ir mejorando en tema de indicadores y tiempos de respuesta con este despacho.

**Juzgado Contravencional de San Rafael:** En proceso de Reforma de Familia este despacho históricamente registró sus calificaciones en categoría D, producto de indicadores críticos acompañado de rendimientos por debajo del estándar establecido. A octubre del 2021 el Juzgado Contravencional de San Rafael registró como indicador crítico el plazo espera de dictado de sentencia con 85 días y a diciembre del 2022 este despacho no registró indicadores críticos y ese mismo indicador estuvo en 0 días. Otros indicadores críticos durante este periodo de octubre 2021 en el Juzgado Contravencional fueron los plazos de resolución de demandas nuevas y plazo de resolución de escritos que registraron 25 días y 14 días respectivamente en contraste con 9 días y 0 días a diciembre del 2022. No menos importante es el rendimiento de las personas técnicas judiciales que para dicho periodo de octubre del 2021 se registró en 88% y a diciembre del 2022 registró un 140%.

**Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí:** Juzgado al que se le ha reforzado su estructura y ha permitido tener una mejoría en sus indicadores. A octubre del 2021 el indicador crítico registrado fue el Plazo resolución de apremios corporales con 67 días y a diciembre este plazo se redujo a 1 día teniendo una variación muy positiva de un 99%, aspecto que va en consecuencia de igual manera con el rendimiento del personal técnico que a octubre del 2021 es de un 58% y a diciembre del 2022 se registró 145%. Despacho que aún está en proceso de mejora.

**Tribunal Penal de Sarapiquí:** Se registra una enorme mejoría en el indicador generalmente crítico en este tipo de despachos sea el *“Tiempo promedio en trámite (meses) colegiados”* donde a octubre del 2021 registró un plazo de 38 meses y a diciembre del 2022 este dato se calculó en 10 meses. Una mejoría de un 74%.

**Juzgado Contravencional de Santo Domingo:** Un despacho que siempre ha registrado muy buenos rendimientos, durante el 2022. Para octubre del 2021 sí registró criticidad en al menos un indicador mismo que fue el plazo espera de dictado de sentencia (Faltas y contravenciones) con un registro de 21 días y para diciembre del 2022 este indicador se registró en 0 días, es decir una mejoría de un 100% en este plazo donde los rendimientos registrados de las personas juzgadoras fueron de 120% y 170% respectivamente para esos periodos objeto de comparación

**Tribunal de Flagrancia de Heredia:** Uno de los despachos modelos y con una entrada de asuntos elevada en el tema de flagrancia donde a octubre del 2021 registró indicadores críticos tales como Tiempo promedio en trámite (Unipersonales) con 68 días, un plazo en su agenda de 18 días y un rendimiento promedio de un 99% y para diciembre del 2022 se ve una mejoría total en esos mismos rubros donde se registraron en 8 días en el tiempo promedio en trámite unipersonales es decir una variación de un 87%, un plazo de espera en agenda de 8 días (variación de un 56%) y un rendimiento promedio de 106%.

Véase que alrededor del 52% de los despachos han presentado una mejora en sus indicadores, algunos cambiando de calificación y otros a pesar de mantenerse en una misma sí han mejorado sus plazos en relación con los parámetros establecidos por lo que la variación es positiva.

Con este apartado se hace énfasis y se da cumplimiento al acuerdo de Consejo Superior N°56-2023, artículo XLVIII en el cual se aprobó la recomendación 2.4 del informe Proceso Autoevaluación Institucional, Ámbito Jurisdiccional 2023, emitido por parte del licenciado Juan Carlos Brenes Azoifeifa, jefe interino de la Oficina de Control Interno y la máster Indira Alfaro Castillo, Profesional en Control Interno la cual indica textualmente lo siguiente:

*“Evaluar el impacto alcanzado por el Modelo de Sostenibilidad, procurando su extensión a todos los circuitos del país, para contribuir en el acompañamiento y asesoría de planes remediales y debida implementación de indicadores y controles de gestión”.*

De ahí ver la importancia de como el Modelo de Sostenibilidad brinda acompañamiento y asesoría a través de recomendaciones de elaboración de planes remediales y el debido seguimiento mes a mes con la revisión, análisis de seguimiento, consolidación y clasificación MAIC respecto a los indicadores.

## **7. Recomendaciones.**

### **Al Consejo Superior**

**8.1** Tener por rendido el presente informe referente al Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos del Circuito Judicial de Heredia durante el 2022.

**8.2** Tomar nota que, dentro del apartado denominado *“Análisis de antes y post Rediseño de Procesos y/o abordajes Reformas Procesales”* se atiende lo solicitado por el Consejo Superior en sesión 04-2023 del 19 de enero del 2023, artículo XLVII.

**8.3** Tomar nota que, dentro del apartado denominado *“Análisis histórico de datos antes y post Rediseño de Procesos y/o abordajes Reformas Procesales”* se atiende lo solicitado por el Consejo Superior en sesión 56-2023, artículo XLVIII en el cual se aprobó la recomendación 2.4 del informe Proceso Autoevaluación Institucional, Ámbito Jurisdiccional 2023, la cual indica textualmente lo siguiente:

*“Evaluar el impacto alcanzado por el Modelo de Sostenibilidad, procurando su extensión a todos los circuitos del país, para contribuir en el acompañamiento y asesoría de planes remediales y debida implementación de indicadores y controles de gestión”.*

**8.4** Reiterar a los Consejos de Administración, la Circular 011-2021 que transcribe el acuerdo de Corte Plena, en sesión 03-2001, art. XXXVIII en relación con el *“Reglamento del Consejo de Administración de Circuito”*; de manera que, dispongan las acciones correspondientes que permitan velar por el eficiente uso de los recursos institucionales y el servicio público que brinda la institución, en concordancia con el inciso E del artículo 13 de la Ley General de Control Interno.

### **A la Administración Regional del Circuito Judicial de Heredia**

**8.5** Continuar con la buena labor de revisión y verificación de posibles inconsistencias en los documentos enviados por los despachos concernientes a matriz de Indicadores, planes remediales y minutas y coordinar con los despachos las correcciones correspondientes, así como la continuación de control del cumplimiento en la operativa por parte de las oficinas del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad.

**8.6** Velar por el cumplimiento de las cuotas de trabajo de las personas técnicas judiciales supernumerarias, y que sean consideradas para la Evaluación del Desempeño y en caso de ser reiterativo deberá tomar las acciones correspondientes.

### **Al Consejo de Administración Regional del Circuito Judicial de Heredia**

**8.7** Informar sobre las acciones realizadas para dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas por la persona profesional de la Dirección de Planificación, en las distintas reuniones mensuales, conforme el contenido del apartado 4.2 propiamente el anexo 3 *“Control de Seguimiento de Recomendaciones”* derivadas de los hallazgos detectados por medio del análisis MAIC y se observan *“Sin aplicar”* y *“Comunicada sin respuesta del despacho ni seguimiento”*.

**8.8** Reiterar a los despachos judiciales del Modelo de Sostenibilidad del Circuito Judicial de Heredia identificados con calificaciones críticas (D) la mayoría de periodos del 2022, producto de rendimientos no satisfactorios, elaboren planes remediales

que sean concordantes con la reducción de plazos y en la medida de sus posibilidades cumplan con las cuotas de trabajo institucionales establecidas siempre que no medien justificaciones razonadas por el no eventual cumplimiento, caso contrario que se tomen las acciones pertinentes a razón de ese no cumplimiento.

**8.9** Tomar nota que, aunado a la realimentación mensual que se realiza por parte del Profesional a cargo del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad, el Consejo de Administración puede consultar, los planes de trabajo, indicadores de gestión entre otros insumos en la página web institucional de la Dirección de Planificación en el siguiente enlace: <https://planificacion.poder-judicial.go.cr/index.php/evaluacion/modelo-de-sostenibilidad>

#### **Al Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional**

**8.10** Priorizar planes de trabajo acorde a las necesidades principalmente de despachos críticos comprometidos (E) y en caso de requerirse realizar dichos planes en consulta con el Profesional de Planificación da Planificación a efecto de que el mismo emita un criterio técnico de las principales necesidades detectadas producto del resultado de los indicadores de gestión.

#### **A los despachos que integran el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad del Circuito Judicial de Heredia**

**8.11** Acatar lo dispuesto en la Circular 131-2023 de la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia sobre "Verificación de cumplimiento de las cuotas y cargas de trabajo asignadas al personal de apoyo".

**8.12** Considerar lo dispuesto en las circulares 187-2022 y 203-2023, donde se hace de conocimiento de todos los despachos judiciales del país la Obligación de las oficinas en las cuales se esté implementando el Modelo de Sostenibilidad y Seguimiento de los Proyectos de Rediseño, incluir en el Sistema de Proposición Electrónica de Nombramientos (PIN), como días no laborados solamente vacaciones, incapacidades, permisos con o sin goce de salario.

**8.13** Recordar a los despachos la importancia de remitir la información completa, sea Matriz de Indicadores, Matriz de Planes Remediales, Minuta de Reunión del equipo de Mejora y fotografía de la pizarra dentro del plazo otorgado para dicho propósito; todo lo anterior, acorde a lo indicado en el apartado 5 de este informe en relación con el cumplimiento por parte de las oficinas del Circuito Judicial de Heredia.

**8.14** Solicitar a todos los despachos que integran el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad del Circuito Judicial de Heredia cuando así sea procedente según sea la oficina de revisar, comparar y realimentar al menos una vez por semestre la información del reporte de indicadores SIGMA respecto de la matriz de indicadores actual, esto en apego al informe de avance del proyecto que conoció y aprobó el Consejo Superior en sesión 89-2022 del 13 de octubre del 2022 y estableció que los equipos de mejora de los Despachos, las Administraciones Regionales, los Consejos de Administración, la Dirección de Planificación y el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, inicien con la utilización preliminar de los Indicadores de Gestión Automatizados en SIGMA a partir del mes de noviembre de 2022. Lo anterior debido a que se está en una etapa de eventuales cambios de como generar la información relacionada a los indicadores de gestión en SIGMA.

**8.15** Mantener debidamente actualizadas todas las variables en el sistema de los expedientes (fase, estado, clase, procedimiento, juez decisor, juez tramitador, técnico judicial responsable, ubicación, tarea, entre otros), conforme a lo indicado en las circulares 94-2019 y 133-2018 emitidas por el Consejo Superior.

**8.16** Promover la resolución alterna de conflictos como un mecanismo de justicia eficiente, que mejora la confianza en el sistema judicial y permite atender de manera celer e oportuna los diversos asuntos aplicables.

#### **Al Juzgado de Familia de Heredia**

**8.17** Realizar en forma conjunta las personas Juzgadoras a cargo de la Coordinación del despacho en conjunto con sus Equipos de mejora, planes remediales que garanticen que las personas técnicas judiciales cumplan con las cuotas institucionales debidamente establecidas siempre que no medien justificaciones razonadas por el no eventual cumplimiento, caso contrario que se tomen las acciones pertinentes a razón de ese no cumplimiento.

#### **Al Tribunal de Primera Instancia Civil de Heredia**

**8.18** Realizar en forma conjunta las personas Juzgadoras a cargo de la Coordinación del despacho en conjunto con sus Equipos de mejora, planes remediales que garanticen el cumplimiento de las cuotas institucionales establecidas tanto en cantidad de asuntos para fallo como cantidad de audiencias siempre que no medien justificaciones razonadas por el no eventual cumplimiento, caso contrario que se tomen las acciones pertinentes a razón de ese no cumplimiento.

**8.19** Dictar sentencia de los asuntos pendientes por orden de fecha en que fueron pasados a fallo, con el fin de no afectar y extender los plazos de espera establecidos en los indicadores de gestión.

#### **Al Jugado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí**

**8.20** Siendo que el parámetro de los apremios es sumamente corto (1 y 2 días), dar prioridad a estos a efecto de que al finalizar cada periodo no se vea afectadas las calificaciones del despacho por este indicador. Asimismo continuar con planes remediales para la resolución de expedientes de vieja data y como ya se ha dilucidado en otras reuniones, de igual forma llevar una bitácora de la inversión del tiempo de las personas técnicas judiciales en la atención de usuarios a efecto de medir esa inversión así como identificar las horas en que más usuarios se presentan y se debe echar mano de estas personas técnicas judiciales para eventualmente analizar esta situación y esto sea de insumo para una toma de decisiones en beneficio de este despacho.

#### **Al Juzgado Civil de Heredia**

**8.21** Realizar en forma conjunta las personas Juzgadoras a cargo de la Coordinación del despacho con sus Equipos de mejora, planes remediales que garanticen que las personas técnicas judiciales cumplan con las cuotas institucionales debidamente establecidas siempre que no medien justificaciones razonadas o sea un aspecto de carga de trabajo que así no lo permita. Lo anterior, siendo que el 42% de los periodos el despacho registró una categoría crítica y en la mayoría de esos periodos la criticidad iba ligada a los indicadores de plazo y rendimientos de las personas técnicas judiciales.

**8.22** Mantener la buena gestión que ocasionalmente se ha tenido en algunos periodos del 2022 a efecto de seguir registrando calificaciones satisfactorias, continuar obteniendo los plazos establecidos como “estándar” y “muy buenos” dentro las respectivas matrices de indicadores y brindar una respuesta expedita a los usuarios.

#### **Al Juzgado Contravencional San Rafael**

**8.23** Mantener la buena gestión a como se ha tenido durante los meses de noviembre y diciembre de 2022 a efecto de seguir registrando calificaciones satisfactorias, a efecto de continuar obteniendo los plazos establecidos como “estándar” y “muy buenos” dentro las respectivas matrices de indicadores y brindar una respuesta expedita a los usuarios.

#### **Al Tribunal Penal de Heredia**

**8.24** Continuar con la dinámica de realizar la citación de 24 horas al imputado de los expedientes actualmente señalados o próximamente a señalar y en caso de un resultado negativo de dicha cita, sacar el expediente de agenda y agendar otro debate del que conste ya una cita positiva y dando prioridad a asuntos en condición de vulnerabilidad entre adultos mayores.

**8.25** Gestionar eventuales planes remediales tanto con Defensa Publica y Ministerio Público a efecto explorar la posibilidad de audiencias tempranas, hacer una depuración de expedientes para ver cuáles son candidatos para realizar esas audiencias tempranas y ver como se programan, sea en Ordinario, Sección Unipersonal o eventualmente colaboración del personal de Flagrancia. Lo anterior en el entendido de que este tipo de medidas de audiencias tempranas es creado propiamente para juzgados penales, utilizar este término para asuntos ingresados al tribunal no es propio de nuestro diseño procesal penal, pero ha sido aceptado por la jurisprudencia constitucional que durante el debate se acepten otras medidas, de ahí ver la pertinencia de dicha recomendación.

**8.26** Mantener el cumplimiento de las cuotas establecidas institucionalmente.

#### **Al Juzgado de Cobro, Juzgado de trabajo, Tribunal de Apelaciones Civil y Laboral, y Juzgado Mixto de Sarapiquí**

**8.27** Mantener la buena gestión que se ha tenido en el 2022, se mantengan en el cumplimiento de las cuotas establecidas institucionalmente. Cuando así se requiera y dentro de las posibilidades se permite realizar planes remediales que colaboren con la disminución de los indicadores de plazo. Ver la factibilidad para que en el 2023 replicar planes de trabajo con personal supernumerario (similares a los planteados Juzgado de Trabajo de Heredia) en la realización de audiencias en materia laboral a efecto de ir reduciendo los plazos en esta materia que generalmente es la marca la criticidad en la oficina. Lo anterior en conjunto con la Administración de Heredia, así como del Profesional del Modelo de Sostenibilidad destacado en el Circuito Judicial de Heredia”.

### **8. Anexos**

<b>Anexos</b>	<b>Nombre</b>	<b>Documento</b>
1	Metodología de Análisis	 Metodología
2	Presentaciones de Indicadores de Gestión al Consejo de Administración	 PPT Consejo de Administración CJHer
3	Control de Seguimiento de Recomendaciones	 Seguimiento Recomendaciones 2

-0-

**Se acordó:** 1.) Tener por rendido el informe N° 944-PLA-EV-2023, relacionado con el informe de Seguimiento del Modelo de Sostenibilidad en el Circuito Judicial de Heredia correspondiente al año 2022. 2.) Se aprueban las recomendaciones dirigidas a este Consejo Superior, por consiguiente: a) Se tiene por rendido el presente informe referente al Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos del Circuito Judicial de Heredia durante el 2022. b) Se toma nota que, dentro del apartado denominado "Análisis de antes y post Rediseño de Procesos y/o abordajes Reformas Procesales" se atiende lo solicitado por este Consejo Superior en sesión 04-2023 del 19 de enero del 2023, artículo XLVII. c) Se toma nota que, dentro del apartado denominado "Análisis histórico de datos antes y post Rediseño de Procesos y/o abordajes Reformas Procesales" se atiende lo solicitado por este Consejo Superior en sesión 56-2023, artículo XLVIII en el cual se aprobó la recomendación 2.4 del informe Proceso Autoevaluación Institucional, Ámbito Jurisdiccional 2023, la cual indica textualmente lo siguiente: "Evaluar el impacto alcanzado por el Modelo de Sostenibilidad, procurando su extensión a todos los circuitos del país, para contribuir en el acompañamiento y asesoría de planes remediales y debida implementación de indicadores y controles de gestión". d) Se reitera a los Consejos de Administración, la Circular 011-2021 que transcribe el acuerdo de Corte Plena, en sesión 03-2001, art. XXXVIII en relación con el "Reglamento del Consejo de Administración de Circuito"; de manera que, dispongan las acciones correspondientes que permitan velar por el eficiente uso de los recursos institucionales y el servicio público que brinda la institución, en concordancia con el inciso E del artículo 13 de la Ley General de Control Interno. 3.) Se aprueban todas las recomendaciones contenidas en el presente informe dirigidas a la Administración Regional del Circuito Judicial de Heredia, Consejo de Administración Regional del Circuito Judicial de Heredia, Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, a los despachos que integran el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad del Circuito Judicial de Heredia, Juzgado de Familia de Heredia, Tribunal de Primera Instancia Civil de Heredia, Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí, Juzgado Civil de Heredia, Juzgado Contravencional San Rafael, Tribunal Penal de Heredia, Juzgado de Cobro, Juzgado de trabajo, Tribunal de Apelaciones Civil y Laboral, y Juzgado Mixto de Sarapiquí, las cuales deberán cumplirse en los términos señalados en el presente informe. 4.) Deberá la Administración Regional del Circuito Judicial de Heredia: a) Continuar con la buena labor de revisión y verificación de posibles inconsistencias en los documentos enviados por los despachos concernientes a matriz de Indicadores, planes remediales y minutas y coordinar con los despachos las correcciones correspondientes, así como la continuación de control del cumplimiento en la operativa por parte de las oficinas del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad. b) Velar por el cumplimiento de las cuotas de trabajo de las personas técnicas judiciales supernumerarias, y que sean consideradas para la Evaluación del Desempeño y en caso de ser reiterativo deberá tomar las acciones correspondientes. 5.) Deberá el Consejo de Administración Regional del Circuito Judicial de Heredia: a) Informar sobre las acciones realizadas para dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas por la persona profesional de la Dirección de Planificación, en las distintas reuniones mensuales, conforme el contenido del apartado 4.2 propiamente el anexo 3 "Control de Seguimiento de Recomendaciones" derivadas de los hallazgos detectados por medio del análisis MAIC y se observan "Sin aplicar" y "Comunicada sin respuesta del despacho ni seguimiento". b) Reiterar a los despachos judiciales del Modelo de Sostenibilidad del Circuito Judicial de Heredia identificados con calificaciones críticas (D) la mayoría de periodos del 2022, producto de rendimientos no satisfactorios, elaboren planes remediales que sean concordantes con la reducción de plazos y en la medida de sus posibilidades cumplan con las cuotas de trabajo institucionales establecidas siempre que no medien justificaciones razonadas por el no eventual cumplimiento, caso contrario que se tomen las acciones pertinentes a razón de ese no cumplimiento. c) Tomar nota que, aunado a la realimentación mensual que se realiza por parte del Profesional a cargo del Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad, el Consejo de Administración puede consultar, los planes de trabajo, indicadores de gestión entre otros insumos en la página web institucional de la Dirección de Planificación en el siguiente enlace: <https://planificacion.poder-judicial.go.cr/index.php/evaluacion/modelo-de-sostenibilidad>. 6.) Deberá el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, priorizar planes de trabajo acorde a las necesidades principalmente de despachos críticos comprometidos (E) y en caso de requerirse realizar dichos planes en consulta con el Profesional de Planificación da Planificación a efecto de que el mismo emita un criterio técnico de las principales necesidades detectadas producto del resultado de los indicadores de gestión. 7.) Deberán los despachos que integran el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad del Circuito Judicial de Heredia: a) Acatar lo dispuesto en la Circular 131-2023 de la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia sobre "Verificación de cumplimiento de las cuotas y cargas de trabajo asignadas al personal de apoyo". b) Considerar lo dispuesto en las circulares 187-2022 y 203-2023, donde se hace de conocimiento de todos los despachos judiciales del país la Obligación de las oficinas en las cuales se esté implementando el Modelo de Sostenibilidad y Seguimiento de los Proyectos de Rediseño, incluir en el Sistema de Proposición Electrónica de Nombramientos (PIN), como días no laborados solamente vacaciones, incapacidades, permisos con o sin goce de salario. c) Recordar a los despachos la importancia de remitir la información completa, sea Matriz de Indicadores, Matriz de Planes Remediales, Minuta de Reunión del equipo de Mejora y fotografía de la pizarra dentro del plazo otorgado para dicho propósito; todo lo anterior, acorde a lo indicado en el apartado 5 de este informe en relación con el cumplimiento por parte de las oficinas del Circuito Judicial de Heredia. d) Solicitar a todos los despachos que integran el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad del Circuito Judicial de Heredia cuando así sea procedente según sea la oficina de revisar, comparar y realimentar al menos una vez por semestre la información del reporte de indicadores SIGMA respecto de la matriz de indicadores actual, esto en apego al informe de avance del proyecto que conoció y aprobó este Consejo Superior en sesión 89-2022 del 13 de octubre del 2022 y estableció que los equipos de mejora de los Despachos, las Administraciones Regionales, los Consejos de Administración, la Dirección de Planificación y el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, inicien con la utilización preliminar de los Indicadores de Gestión Automatizados en SIGMA a partir del mes de noviembre de 2022. Lo anterior debido a que se está en una etapa de eventuales cambios de como generar la información relacionada a los indicadores de gestión en SIGMA. e) Mantener

debidamente actualizadas todas las variables en el sistema de los expedientes (fase, estado, clase, procedimiento, juez decisor, juez tramitador, técnico judicial responsable, ubicación, tarea, entre otros), conforme a lo indicado en las circulares 94-2019 y 133-2018 emitidas por el Consejo Superior. **f)** Promover la resolución alterna de conflictos como un mecanismo de justicia eficiente, que mejora la confianza en el sistema judicial y permite atender de manera celer y oportuna los diversos asuntos aplicables. **8.)** Deberá el Juzgado de Familia de Heredia, realizar en forma conjunta las personas Juzgadoras a cargo de la Coordinación del despacho en conjunto con sus Equipos de mejora, planes remediales que garanticen que las personas técnicas judiciales cumplan con las cuotas institucionales debidamente establecidas siempre que no medien justificaciones razonadas por el no eventual cumplimiento, caso contrario que se tomen las acciones pertinentes a razón de ese no cumplimiento. **9.)** Deberá el Tribunal de Primera Instancia Civil de Heredia: **a)** Realizar en forma conjunta las personas Juzgadoras a cargo de la Coordinación del despacho en conjunto con sus Equipos de mejora, planes remediales que garanticen el cumplimiento de las cuotas institucionales establecidas tanto en cantidad de asuntos para fallo como cantidad de audiencias siempre que no medien justificaciones razonadas por el no eventual cumplimiento, caso contrario que se tomen las acciones pertinentes a razón de ese no cumplimiento. **b)** Dictar sentencia de los asuntos pendientes por orden de fecha en que fueron pasados a fallo, con el fin de no afectar y extender los plazos de espera establecidos en los indicadores de gestión. **10.)** Deberá el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Sarapiquí, dado que el parámetro de los apremios es sumamente corto (1 y 2 días), dar prioridad a estos a efecto de que al finalizar cada periodo no se vea afectadas las calificaciones del despacho por este indicador. Asimismo continuar con planes remediales para la resolución de expedientes de vieja data y como ya se ha dilucidado en otras reuniones, de igual forma llevar una bitácora de la inversión del tiempo de las personas técnicas judiciales en la atención de usuarios a efecto de medir esa inversión así como identificar las horas en que más usuarios se presentan y se debe echar mano de estas personas técnicas judiciales para eventualmente analizar esta situación y esto sea de insumo para una toma de decisiones en beneficio de este despacho. **11.)** Deberá el Juzgado Civil de Heredia: **a)** Realizar en forma conjunta las personas Juzgadoras a cargo de la Coordinación del despacho con sus Equipos de mejora, planes remediales que garanticen que las personas técnicas judiciales cumplan con las cuotas institucionales debidamente establecidas siempre que no medien justificaciones razonadas o sea un aspecto de carga de trabajo que así no lo permita. Lo anterior, siendo que el 42% de los periodos el despacho registró una categoría crítica y en la mayoría de esos periodos la criticidad iba ligada a los indicadores de plazo y rendimientos de las personas técnicas judiciales. **b)** Mantener la buena gestión que ocasionalmente se ha tenido en algunos periodos del 2022 a efecto de seguir registrando calificaciones satisfactorias, continuar obteniendo los plazos establecidos como "estándar" y "muy buenos" dentro las respectivas matrices de indicadores y brindar una respuesta expedita a los usuarios. **12.)** Deberá el Juzgado Contravencional San Rafael, mantener la buena gestión a como se ha tenido durante los meses de noviembre y diciembre de 2022 a efecto de seguir registrando calificaciones satisfactorias, a efecto de continuar obteniendo los plazos establecidos como "estándar" y "muy buenos" dentro las respectivas matrices de indicadores y brindar una respuesta expedita a los usuarios. **13.)** Deberá el Tribunal Penal de Heredia: **a)** Continuar con la dinámica de realizar la citación de 24 horas al imputado de los expedientes actualmente señalados o próximamente a señalar y en caso de un resultado negativo de dicha cita, sacar el expediente de agenda y agendar otro debate del que conste ya una cita positiva y dando prioridad a asuntos en condición de vulnerabilidad entre adultos mayores. **b)** Gestionar eventuales planes remediales tanto con Defensa Pública y Ministerio Público a efecto explorar la posibilidad de audiencias tempranas, hacer una depuración de expedientes para ver cuáles son candidatos para realizar esas audiencias tempranas y ver como se programan, sea en Ordinario, Sección Unipersonal o eventualmente colaboración del personal de Flagrancia. Lo anterior en el entendido de que este tipo de medidas de audiencias tempranas es creado propiamente para juzgados penales, utilizar este término para asuntos ingresados al tribunal no es propio de nuestro diseño procesal penal, pero ha sido aceptado por la jurisprudencia constitucional que durante el debate se acepten otras medidas, de ahí ver la pertinencia de dicha recomendación. **c)** Mantener el cumplimiento de las cuotas establecidas institucionalmente. **14.)** Deberán el Juzgado de Cobro, Juzgado de trabajo, Tribunal de Apelaciones Civil y Laboral, y Juzgado Mixto de Sarapiquí, mantener la buena gestión que se ha tenido en el 2022, se mantengan en el cumplimiento de las cuotas establecidas institucionalmente. Cuando así se requiera y dentro de las posibilidades se permite realizar planes remediales que colaboren con la disminución de los indicadores de plazo. Ver la factibilidad para que en el 2023 replicar planes de trabajo con personal supernumerario (similares a los planteados Juzgado de Trabajo de Heredia) en la realización de audiencias en materia laboral a efecto de ir reduciendo los plazos en esta materia que generalmente es la marca la criticidad en la oficina. Lo anterior en conjunto con la Administración de Heredia, así como del Profesional del Modelo de Sostenibilidad destacado en el Circuito Judicial de Heredia. **15.)** Hacer este acuerdo de conocimiento de la Administración Regional Circuito Judicial de Heredia, Consejo de Administración Regional del Circuito Judicial de Heredia, a los despachos que integran el Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad del Circuito Judicial de Heredia, Administración Regional del Circuito Judicial de Sarapiquí, Contraloría de Servicios Circuito Judicial de Heredia, Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, Administración del PISAV, Dirección de Planificación, Oficina de Control Interno y Auditoría Judicial. **Se declara acuerdo firme.**

**Es copia fiel del original - Tomado del Nexus PJ el: 31-01-2024 10:00:54.**