



**Poder Judicial del Estado de Yucatán
Consejo de la Judicatura**

Unidad de Planeación

**Análisis Histórico de
indicadores de Gestión
Del Centro Estatal de Solución de Controversias**

**Informe de Avance
al 31 de Mayo de 2012**

Mérida, Yucatán

Junio 2012

Contenido

1. Introducción	2
2. Desarrollo	3
2.1. Servicio de Orientación al público	3
2.2. Entrevista realizadas (Iniciales y Complementarias)	4
2.3. Expedientes iniciados	5
2.4. Expedientes Concluidos	6
2.5. Procedencia de expedientes	7
3. Conclusiones	9
4. Anexos	10
4.1 Concentrado de Avance por Oficina 2012	
4.2 Concentrado de Avance Mensual 2012	
4.3 Concentrado Anual, Planeación y Tendencias 2012	

1. Introducción

En el marco de las nuevas ideologías para trabajar con un enfoque de procesos y orientados hacia la calidad, es imprescindible considerar elementos de planeación, programación y presupuestación, fundamentados en “*hechos y datos*” que forman parte del pilar indiscutible para una adecuada toma de decisiones a nivel directivo.

Partiendo de esos datos básicos, es posible hacer inferencias e interpretaciones, cuyo funcionamiento como herramienta complementaria, nos puede orientar para una mejor comprensión de nuestra situación actual o definir tendencias y comportamientos que fomentan un pensamiento creativo hacia la mejora institucional.

Bajo estas premisas, se genera el presente ***Análisis Histórico de indicadores de gestión*** para el Centro Estatal de Solución de Controversias, que pretende ser una herramienta de información para visualizar el comportamiento operativo del mismo y las posibles áreas de oportunidad en su desarrollo, usando como base las variables de importancia y relevancia desde la creación del Centro hasta el cierre del mes de Mayo de 2012.

Finalmente, la necesidad de contar con un elemento de evaluación y sustento para la evaluación de Desempeño 2012, invita a valorar los resultados del esfuerzo realizado a lo largo de este periodo a fin de analizar posibles estrategias de planeación que rigen la eficiencia y eficacia de un área en evidente crecimiento.

El documento presenta datos numéricos, gráficas e interpretaciones básicas para su comprensión, en 5 variables básicas: *entrevistas, servicio de información al público, expedientes iniciados y concluidos y la procedencia de expedientes para mediación*, al igual que se hace lo propio con 5 indicadores de gestión establecidos para este proceso: *confianza ciudadana, confianza de respuesta de los demandados, eficiencia laboral, avance hacia la cultura de la paz y nivel de no conclusión del proceso*.

2. Desarrollo

Para los presentes resultados, indicaremos que se han tomado como fuente los datos proporcionados por la Dirección del Centro Estatal de Solución de Controversias desde su creación en el año 2010 y hasta el cierre de información al mes de Mayo de 2012.

Por otra parte, es conveniente mencionar que el presente documento considera la revisión bajo un enfoque de planeación, dado que para valorar los avances del año 2012, se estableció un ejercicio conceptual de compromiso para lograr durante ese mismo año un incremento de un 10% más de la carga de trabajo realizada en el 2011 y estimar un ritmo de comportamiento en el avance de las metas mensuales. (Ver Anexo 4.3)

2.1. Servicio de Orientación al público

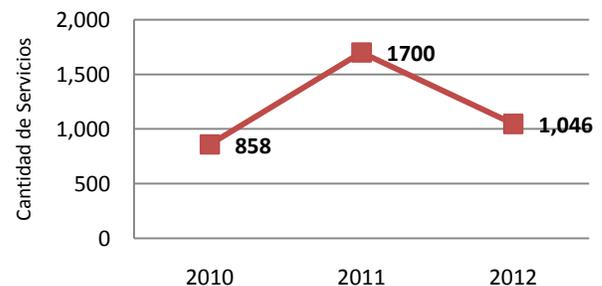
Una de las variables de interés que mide el acercamiento de la ciudadanía y demostrar un interés inicial en conocer el procedimiento y lo que ofrece, radica en la cantidad de pláticas de orientación que los facilitadores destinan a los ciudadanos para comprender si el caso es mediable y si son sujetos a decidir por la opción de este método alternativo. Los datos de dicha variable son:

Tabla No. 1

INFORMACIÓN AL PÚBLICO	2010	2011	2012*
Orientaciones	858	1700	1,046
Cubrimiento vs. Año anterior	-	198%	62%

*Datos al 31 de Mayo de 2012

Servicio de Orientación al público
Periodo 2010-2012*



Gráfica No. 1

Podemos observar que el acercamiento de la gente a las oficinas del Centro Estatal para informarse sobre el método alternativo de la mediación, tuvo un incremento de 98% con relación al 2010 y para el avance durante el 2012, se registra un nivel de cubrimiento de 62% con relación a 2011, es decir, que la tendencia de visita de los ciudadanos a los centros de mediación, se encuentra en una tendencia incremental, ya que durante los primeros 5 meses de trabajo, ya se logró un 62% de la meta realizada en el 2011. De continuar este ritmo, esta variable puede cerrar con un 35% más de la que se hizo en 2011, muy por encima del 10% de compromiso en la planeación establecida para el 2012.

2.2. Entrevista realizadas (Iniciales y Complementarias)

Las entrevista inicial es la etapa en la que las partes en conflicto establecen los primeros pasos, ya que su caso ha sido determinado como mediable; es ahí en la que la parte inicial solicita la mediación, misma que es vista como el primer indicador de gestión denominado “Confianza Ciudadana” hacia el servicio.

También a partir de las entrevistas complementarias, se define el segundo indicador de gestión que para este análisis denominaremos “Confianza de respuesta de las contrapartes”, y es cuando la contraparte queda convencida del procedimiento y acepta un acercamiento para resolver el conflicto. Entonces definimos el indicador, dado como la cantidad de contrapartes que aceptan favorablemente el método de mediación comparado contra la cantidad de personas que solicitaron el servicio inicialmente.

Los datos conforme a estas definiciones son:

Tabla No. 2

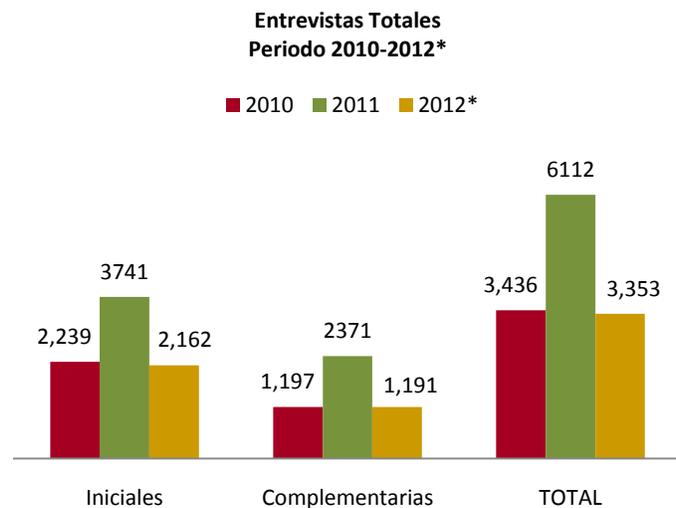
ENTREVISTAS	2010	2011	2012*
Iniciales	2,239	3741	2,162
Complementarias	1,197	2371	1,191
TOTAL	3,436	6112	3,353

*Datos al 31 de Mayo de 2012

	2011	2012*
Confianza Ciudadana	167%	58%
Confianza Respuesta de contrapartes	53%	63%
Eficiencia Laboral	178%	55%

Como primer elemento de observación, se puede referir que el avance al 2012, está muy cerca de superar los valores logrados en 2010, en ambas variables y comparando con el total de entrevistas de 2011 ya se registra un 54% de avance (Ver Gráfica No. 2).

Ahora bien, en el ámbito de la confianza ciudadana, vista exclusivamente desde la parte inicial que solicita el servicio, durante el 2011 se logró un 67% de incremento con relación al año 2010, y durante el año 2012 se registra un avance de 58% antes de concluir el primer semestre, lo que visto como una tendencia, permitiría alcanzar un 21% más que el 2011.



Gráfica No. 2

Análisis Histórico de indicadores de Gestión del Centro Estatal de Solución de Controversias

En cuanto a la confianza de respuesta de las contrapartes, a diferencia del 2011 que se logra convencer al 53% de ellos, durante este año se registra un 63%, que es el efecto de la mayor experiencia de los facilitadores para darle continuidad a todo el proceso.

El esfuerzo de trabajo conjunto de los mediadores, se refleja en el nivel de eficiencia laboral, que durante el 2011 registró un incremento de 78% de entrevistas totales con respecto al 2010 y durante este 2012, se alcanza un 55% de avance sobre lo logrado en 2011 (Ver Tabla No. 2). De seguir con este comportamiento, las entrevistas totales pueden alcanzar un incremento del 21% al cierre del año, muy por encima del 10% establecido en la planeación original.

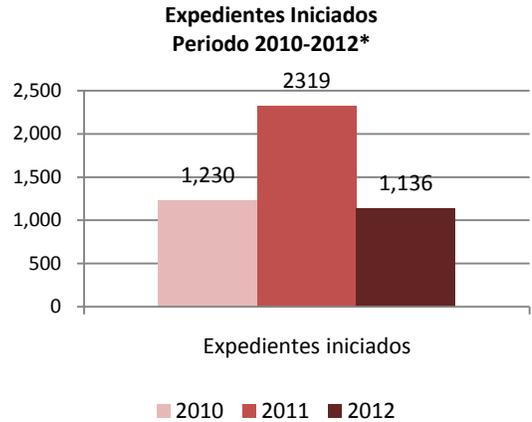
2.3. Expedientes iniciados

Cuando las partes han acordado iniciar el proceso de mediación, es necesario integrar la documentación para el expediente de seguimiento. En ese sentido los resultados acumulados son:

Tabla No. 3

EXPEDIENTES INICIADOS	2010	2011	2012*	Total
Materia Familiar	428	576	421	1,425
Materia Civil	306	738	203	1,247
Materia Mercantil	183	459	220	862
Materia Comunitaria	63	165	87	315
Materia Penal	216	346	198	760
Materia Adolescentes	34	35	7	76
TOTAL	1,230	2319	1,136	4,685

*Datos al 31 de Mayo de 2012

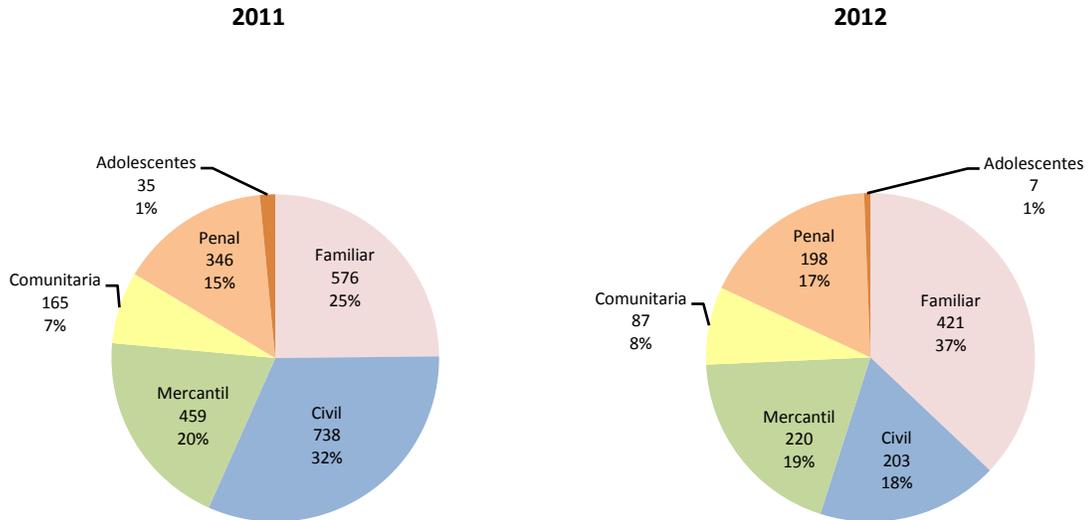


Gráfica No. 3

Al cierre del presente informe se observa que se logrará superar la meta del año 2010 y se registra un avance de 49% total con relación al 2011, siendo que de seguir esa tendencia en el promedio mensual de integración de expedientes, se espera concluir el año 2012 con un 8% por encima de lo logrado el año inmediato anterior; es importante vigilar esta variable ya que se encuentra por debajo del 10% establecido en la planeación prevista.

Por materia, se observa que durante al corte de mayo 2012, han solicitado más intervenciones de mediación en el ámbito familiar con un 37% seguidos con porcentajes similares para las ramas mercantil, civil y penal con niveles superiores a un 16%. Caso de importancia se observa en el ámbito civil, que durante el 2011 representó un 32% de la composición total durante el 2011, por lo que es conveniente analizar las causas por las que disminuyeron los casos en este tipo de conflictos y las acciones que se realizaron para incrementar los casos del ámbito familiar.

Composición Porcentual de expedientes iniciados por materia



Gráfica No. 4

2.4. Expedientes Concluidos

Es la etapa en donde ya sea por convenio o por alguna otra causa, se declara como cerrado el caso de mediación. Y para los efectos de definición, entenderemos como un indicador de gestión el “avance hacia la cultura de la paz”, traducido como la cantidad de expedientes que terminan con un arreglo satisfactorio de las partes (oral o escrito) entre la cantidad total de expedientes iniciados (dato de la Tabla No. 3). El otro indicador definido es el porcentaje de no conclusión, concebido como todos los expedientes concluidos por cualquier otra causa, sin lograr un acuerdo satisfactorio de las partes sobre el total de expedientes iniciados. Dicho esto, los resultados por periodo son los siguientes:

Tabla No. 4

EXPEDIENTES CONCLUIDOS	2010	2011	2012*	Total
Por convenio escrito	575	1236	530	2,341
Por convenio verbal	87	262	194	543
Otros	383	649	376	1,408
TOTAL	1,045	2,147	1,100	4,292

*Datos al 31 de Mayo de 2012

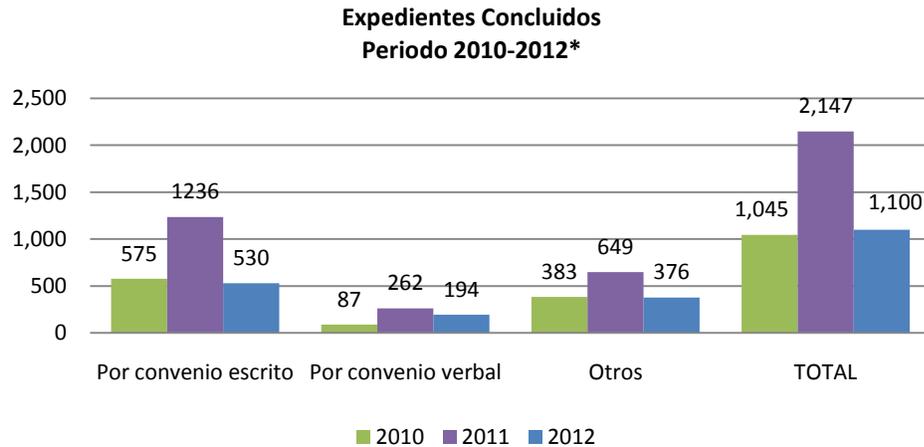
	2010	2011	2012
Avance hacia la Cultura de la Paz:	54%	65%	64%
Porcentaje de no conclusión:	31%	28%	33%
En trámite:	15%	6%	3%

En este resultado, se puede referir que sin duda, hay una tendencia a utilizar los servicios de mediación, pero es relevante mencionar que el aprendizaje y la experiencia del personal, ofrecen buenas expectativas en el logro de acuerdos satisfactorios para las partes en conflicto y que solicitan el proceso de mediación, ya que la

Análisis Histórico de indicadores de Gestión del Centro Estatal de Solución de Controversias

evolución anual indicó un mayor avance hacia la cultura de la paz durante el 2011 al llegar a un 65% de acuerdos entre las partes y en el 2012 se registra un 64% con relación a los que decidieron someterse a la mediación. Es decir, que se vislumbra el mismo comportamiento de los casos para al cierre del año 2012.

Atención especial se debe otorgar al nivel de no conclusión, ya que registró al cierre de mayo de 2012 un 33%, superior al 28% registrado durante el 2011. Esta situación puede explicarse al resultado de apegarse a la ley en vista de los términos referidos para el cierre del expediente, sin considerar tanta holgura para las partes. Bajo esta observación, el número de expedientes en trámite ha disminuido a un 3% real, a diferencia del 2011 que cerró con un 6% de expedientes pendientes de atención (Ver Tabla No. 4).



Gráfica No. 5

2.5. Procedencia de expedientes

Otro indicador de relevancia para evaluar la situación actual del proceso de mediación, es conocer de dónde proviene el expediente y su composición con relación al total anual para el establecimiento de estrategias y/o toma de decisiones internas.

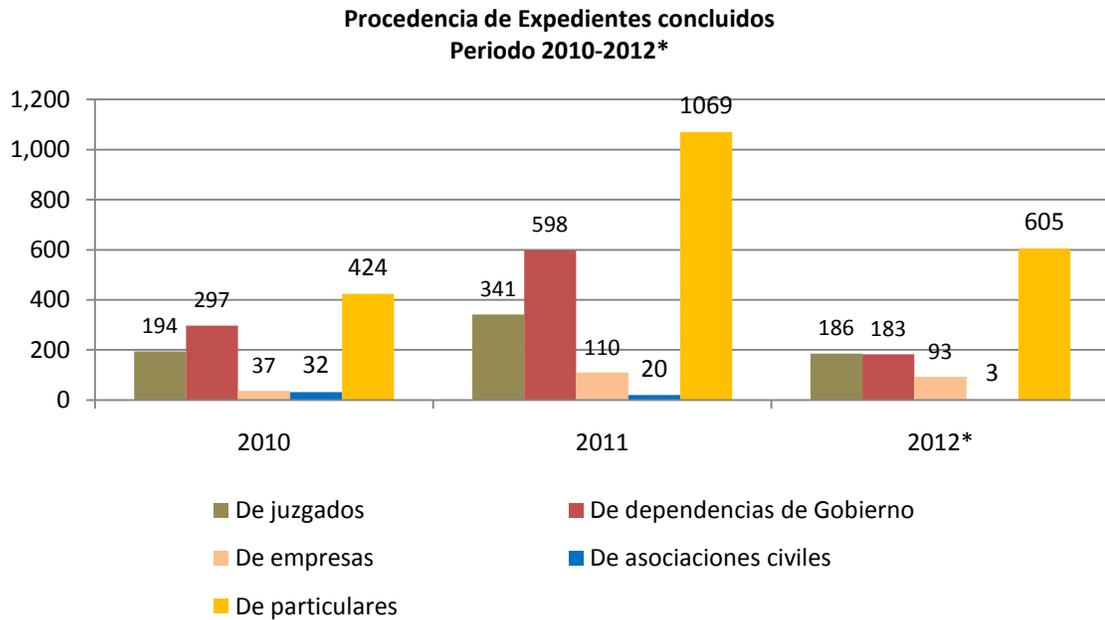
Tabla No. 5

PROCEDENCIA DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS	2010	2011	2012*	% del total 2010	% del total 2011	% del total 2012*
De juzgados	194	341	186	20%	16%	17%
De dependencias de Gobierno	297	598	183	30%	28%	17%
De empresas	37	110	93	4%	5%	9%
De asociaciones civiles	32	20	3	3%	1%	0%
De particulares	424	1069	605	43%	50%	57%
TOTAL	984	2138	1,070	100%	100%	100%

*Datos al 31 de Mayo de 2012

Análisis Histórico de indicadores de Gestión del Centro Estatal de Solución de Controversias

En el comparativo (Tabla No. 5), se observa que durante el 2011, existía un porcentaje de 44% de expedientes que provenían de juzgados y dependencias de gobierno, equilibrando al 50% de casos que provenían de los particulares, sin embargo la composición durante el 2012 indica que juzgados y dependencias de gobierno disminuyeron a un 34% de composición conjunta dado que entre los particulares y las empresas privadas tienen el 66% de la composición total del 2012. Esto significa que se aperturan más casos por partes que provienen del exterior que del mismo sistema judicial; por lo tanto, es imperante analizar las causas por las cuales se da este resultado, dado que los dos años anteriores, la fuente principal para proporcionar carga de trabajo en las oficinas de mediación eran los juzgados mismos.



Gráfica No. 6

3. Conclusiones

Ante los resultados aquí expuestos, es evidente que realizar ejercicios de planeación con una visión de crecimiento anual para superar lo logrado en años anteriores, es un detonante para maximizar el esfuerzo y elevar la productividad en las áreas. Por ese motivo se proporciona el seguimiento a los indicadores de gestión del Centro Estatal de Solución de Controversias bajo un compromiso de lograr un 10% de incremento a las cargas de trabajo logradas en el año 2011.

Esta expectativa implica documentar el proceso, evaluar las etapas significativas y detectar oportunidades para proponer soluciones que fundamentan la mejora continua; dicho en otras palabras, el soporte fundamental para un Sistema de Gestión de Calidad, que actualmente se encuentra en desarrollo en el Centro Estatal de Solución de Controversias.

Por eso, la interpretación básica de este informe, indica que en un ejercicio de tendencias, el desarrollo del trabajo logrado durante los primeros 5 meses del año, denota un comportamiento incremental, que al día de hoy, ha superado los resultados establecidos en el año 2010 y sigue una tendencia a superar la meta del año 2011. En el detalle de las variables, surge otro dato importante y es que los indicadores de tendencia por variable para el proceso de mediación, se perfilan a superar el 10% planeado para posicionarse alrededor del 19% en promedio, excepto en la variable de Expedientes Iniciados que registra un 8%. Sin embargo, es conveniente mencionar que estos resultados no deben considerarse como definitivos para un análisis mensual, y sólo el seguimiento puntual a los resultados reales nos puede dar pautas para garantizar los compromisos institucionales y cumplir con las directrices establecidas por la alta dirección.

Lo más significativo al realizar este estudio, es la necesidad imperante de establecer una cultura de planeación estratégica para definir rumbos y alinear esfuerzos generales en el Poder Judicial del Estado como parte de un desarrollo global, considerando los elementos básicos de desempeño, orientados a las mismas necesidades de los ciudadanos, es decir, que si la mediación se posiciona como un método indispensable para mejorar nuestros tiempos de respuesta o lograr una disminución de casos en los Juzgados, es necesario considerar una estrategia global que fortalezca la canalización de expedientes hacia los métodos alternativos de solución de controversias.

También, resalta la importancia de considerar los resultados de desempeño de un proceso, no desde una variable única de gestión, sino que el conocimiento del proceso, puede ayudar a definir otros indicadores que demuestran la importancia del trabajo realizado por el personal, aún sin llegar a etapas finales del mismo.

4. Anexos

Análisis Histórico de indicadores de Gestión del Centro Estatal de Solución de Controversias

Links a archivos PDF. Doble click sobre los archivos

Poder Judicial del Estado de Yucatán
Consejo de la Judicatura
Centro Estatal de Solución de Controversias
4.1 Concentrado de Avance Mensual
2012

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
A OFICIOS	157	58	153	201	82	50	0	0	0	0	0	0	697
INVITACIONES	522	347	453	321	303	302	0	0	0	0	0	0	2,248
Por escrito	15	17	23	21	14	17	0	0	0	0	0	0	106
Expedientes impugnados	127	82	82	30	36	62	0	0	0	0	0	0	349
TOTAL	505	436	508	374	403	402	0	0	0	0	0	0	2,049
B ENTREGAS PERSONALES	431	283	355	328	274	261	0	0	0	0	0	0	1,832
Entregadas a la parte fiscal	128	82	120	101	102	102	0	0	0	0	0	0	735
Entregadas en el domicilio	303	201	235	227	172	159	0	0	0	0	0	0	1,097
TOTAL	381	484	584	555	452	420	0	0	0	0	0	0	2,336
C ENTREVISTAS	514	225	522	429	428	424	0	0	0	0	0	0	2,116
Complementarias	207	184	248	171	175	212	0	0	0	0	0	0	1,417
Actividades	307	41	274	258	253	212	0	0	0	0	0	0	1,699
TOTAL	721	429	820	687	687	724	0	0	0	0	0	0	3,216
D INFORMACIÓN AL PÚBLICO	180	202	136	210	252	182	0	0	0	0	0	0	1,322
Operaciones	180	202	136	210	252	182	0	0	0	0	0	0	1,322
E EXPEDIENTES INICIADOS	62	62	11	16	82	63	0	0	0	0	0	0	364
Materia Familiar	23	24	35	24	12	63	0	0	0	0	0	0	285
Materia Civil	62	41	49	43	27	35	0	0	0	0	0	0	266
Materia Comunitaria	127	12	21	12	15	24	0	0	0	0	0	0	191
Materia Penal	41	33	48	37	42	38	0	0	0	0	0	0	234
Materia Admónistrativa	4	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	8
TOTAL	245	194	202	212	224	208	0	0	0	0	0	0	1,322
F SESIONES	224	193	224	224	224	227	0	0	0	0	0	0	1,276
Realizadas	18	67	44	38	39	41	0	0	0	0	0	0	285
Presenciales a realizar	18	67	44	38	39	41	0	0	0	0	0	0	285
G EXPEDIENTES CONCLUIDOS	150	16	127	16	118	168	0	0	0	0	0	0	678
Por convenio escrito	111	11	83	11	118	168	0	0	0	0	0	0	622
Por convenio verbal	39	5	44	5	0	0	0	0	0	0	0	0	96
Por falta de interés	14	18	27	10	18	28	0	0	0	0	0	0	169
Por no llegar a acuerdos	12	12	12	12	12	12	0	0	0	0	0	0	111
Por insatisfacción	151	11	12	11	11	11	0	0	0	0	0	0	318
TOTAL	183	58	202	56	258	388	0	0	0	0	0	0	1,322
H PROCEDENCIA DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS	37	26	17	14	18	35	0	0	0	0	0	0	221
De impugnaciones de Gobierno	12	16	49	12	47	62	0	0	0	0	0	0	246
De empresas	12	26	18	15	15	5	0	0	0	0	0	0	71
De impugnaciones civiles	0	3	11	10	10	0	0	0	0	0	0	0	44
De participaciones	13	12	11	10	10	0	0	0	0	0	0	0	66
TOTAL	183	228	226	201	256	241	0	0	0	0	0	0	1,311

Poder Judicial del Estado de Yucatán
Consejo de la Judicatura
Centro Estatal de Solución de Controversias
4.2 Concentrado de Avance por Oficina
2012

OFICINA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
A OFICIOS	157	58	153	201	82	50	0	0	0	0	0	0	697
B ENTREGAS PERSONALES	381	484	584	555	452	420	0	0	0	0	0	0	2,336
C ENTREVISTAS	721	429	820	687	687	724	0	0	0	0	0	0	3,216
D INFORMACIÓN AL PÚBLICO	180	202	136	210	252	182	0	0	0	0	0	0	1,322
E EXPEDIENTES INICIADOS	245	194	202	212	224	208	0	0	0	0	0	0	1,322
F SESIONES	224	193	224	224	224	227	0	0	0	0	0	0	1,276
G EXPEDIENTES CONCLUIDOS	183	58	202	56	258	388	0	0	0	0	0	0	1,322
H PROCEDENCIA DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS	183	228	226	201	256	241	0	0	0	0	0	0	1,311

Poder Judicial del Estado de Yucatán
Consejo de la Judicatura
Centro Estatal de Solución de Controversias
4.3 CENTRO ESTATAL DE MEDIACIÓN
INFORME TRIMESTRAL
2012

	1er. Trím.	2o. Trím.	3er. Trím.	4o. Trím.	Total
A OFICIOS	328	279	0	0	607
INVITACIONES	1,361	1,131	0	0	2,512
Por escrito	54	52	0	0	106
Expedientes impugnados	242	236	0	0	478
TOTAL	1,657	1,419	0	0	3,076
B ENTREGAS PERSONALES	147	159	0	0	306
Entregadas a la parte fiscal	105	105	0	0	210
Entregadas en el domicilio	42	54	0	0	96
TOTAL	300	318	0	0	618
C ENTREVISTAS	1,215	1,301	0	0	2,516
Complementarias	723	738	0	0	1,461
Actividades	492	563	0	0	1,055
TOTAL	1,707	1,864	0	0	3,571
D INFORMACIÓN AL PÚBLICO	584	644	0	0	1,228
Operaciones	584	644	0	0	1,228
E EXPEDIENTES INICIADOS	255	249	0	0	504
Materia Familiar	117	109	0	0	226
Materia Civil	150	109	0	0	259
Materia Comunitaria	61	62	0	0	123
Materia Penal	115	115	0	0	230
Materia Admónistrativa	6	2	0	0	8
TOTAL	589	597	0	0	1,186
F SESIONES	623	653	0	0	1,276
Realizadas	121	112	0	0	233
Presenciales a realizar	121	112	0	0	233
G EXPEDIENTES CONCLUIDOS	317	361	0	0	678
Por convenio escrito	111	83	0	0	194
Por convenio verbal	65	113	0	0	178
Por falta de interés	105	86	0	0	191
Por no llegar a acuerdos	41	47	0	0	88
Por insatisfacción	151	112	0	0	313
TOTAL	693	782	0	0	1,475
H PROCEDENCIA DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS	183	118	0	0	301
De impugnaciones de Gobierno	12	142	0	0	154
De empresas	12	26	0	0	38
De impugnaciones civiles	0	10	0	0	10
De participaciones	69	36	0	0	105
TOTAL	183	214	0	0	397