PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE YUCATÁN
CONSEJO DE LA JUDICATURA

Poder Judicial del Estado de Yucatán
Consejo de la Judicatura

Unidad de Planeación

Informe Anual de Estadísticas 2016

del Centro Estatal de Solución de Controversias

Mérida, Yucatán

Febrero de 2017

Contenido

1. Introducción ____ *2*

2. Indicadores y Conceptos ____ *3*

2.1. Definición de Indicadores ____ 3

3. Avance Estadístico ____ *4*

3.1. Servicio de Orientación al público ____ 4

3.2. Entrevistas realizadas (Inicial y Complementaria) ____ 5

3.3. Expedientes iniciados ____ 6

3.4. Expedientes Concluidos ____ 7

4. Concentrado Estadístico ____ *9*

4.1. Mensual ____ 9

1.Introducción

Toda actividad de seguimiento y control se sustenta en la recopilación oportuna de datos para poder comparar lo planeado contra lo obtenido en la realidad.

El Centro Estatal de Solución de Controversias, en conjunto con la Unidad de Planeación, ha logrado mejorar la forma en la que se capta la información en cada una de las oficinas de mediación, para hacer más ágiles los procesos de análisis de información y fortalecer la toma de decisiones de la alta dirección.

El portal estadístico del Centro Estatal, es una herramienta que fortalece el crecimiento de la función operativa que realizan los mediadores como partícipes en el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades de todo el equipo de trabajo.

En este informe, se presentan los datos obtenidos resultado de la integración global al cierre del año 2016, comparativamente con el resultado del año inmediato anterior del mismo periodo anual.

2.Indicadores y Conceptos

2.1. Definición de Indicadores

Para una mejor comprensión del lector sobre los indicadores de gestión del proceso operativo en el Centro Estatal de Solución de Controversias, se presentan a continuación los diferentes conceptos sobre la actividad que se presenta como métricas de la gestión.

Confianza Ciudadana. Este indicador mide el acercamiento inicial de los ciudadanos hacia el proceso de mediación como una alternativa para dirimir sus conflictos; esto es, que una vez que escuchan las características del método de justicia alternativa, entonces aceptan incorporarse a dicho proceso. Este indicador está definido como el incremento de las entrevistas iniciales en un periodo determinado con relación al mismo periodo pero del año inmediato anterior.

Confianza de respuesta de las contrapartes. Durante el proceso de incorporación de un ciudadano al proceso de mediación, siempre existirá una contraparte demandada. Si ésta última acepta resolver los conflictos existentes del proceso, entonces acepta con toda convicción incorporarse al método. Está definido como la cantidad de contrapartes que aceptan favorablemente el método de mediación, comparado contra la cantidad de personas que solicitaron su entrevista inicial.

Eficiencia Laboral. Es un indicador parcial, que mide el esfuerzo del personal por incorporar a la ciudadanía al proceso de mediación, siendo que estas etapas iniciales, conllevan un alto sentido de escucha activa a las partes. Se define como la cantidad de entrevistas totales que realiza todo el personal del Centro Estatal de Solución de Controversias con relación a la misma variable pero en el año inmediato anterior.

Avance hacia la cultura de la Paz. Este es un indicador terminal del proceso de mediación, que está definido en términos de la cantidad de expedientes que han terminado el proceso de mediación con un arreglo satisfactorio de las partes, ya sea por convenio verbal o escrito, con relación a la cantidad total de expedientes iniciados en el mismo periodo de tiempo.

Nivel de no conclusión. La ley de Medios Alternativos de Solución de controversias considera que existirán otras causas por las cuales se puede concluir un expediente, que no sea específicamente por medio de un convenio entre las partes; por ejemplo, cuando una de las partes deja de asistir a las sesiones para firma del convenio, es decir, se retira antes de la conclusión del arreglo del conflicto. En esos casos, no representan una conclusión satisfactoria para los objetivos que busca el Centro Estatal de Solución de controversias y está definido como la cantidad de expedientes que concluyen por otras causas diferentes a un convenio (oral o escrito), con relación a la cantidad total de expedientes que se iniciaron en el mismo periodo de tiempo.

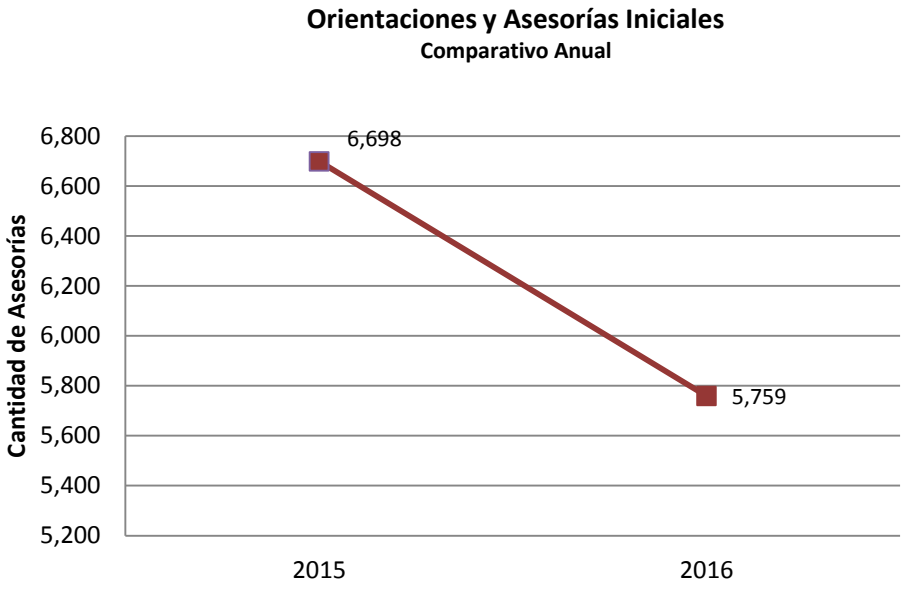
3. Avance Estadístico

3.1. Servicio de Orientación al público

La primera etapa de atención a la ciudadanía, se basa en la orientación técnica que se le otorga como asesoramiento para determinar si su caso es mediable. En ésta se determina la aplicación de los métodos alternativos. Los datos comparativos y de cierre anual son los siguientes:

INFORMACIÓN AL PÚBLICO	2015	2016	Acumulado
Orientaciones	6,698	5,759	27,319
Incremento Comparativo anual		-14%	

Tabla No. 1



Gráfica No. 1

Los datos de la gráfica No. 1, nos indican que continúa la desaceleración en la necesidad de recibir orientación de los mecanismos de solución de controversias durante el año 2016. Comparativamente con el año inmediato anterior, las solicitudes de atención disminuyeron un 14% con relación a la cantidad de orientaciones que se realizaron, al pasar de 6698 a 5759 en 2016.

3.2. Entrevistas realizadas (Inicial y Complementaria)

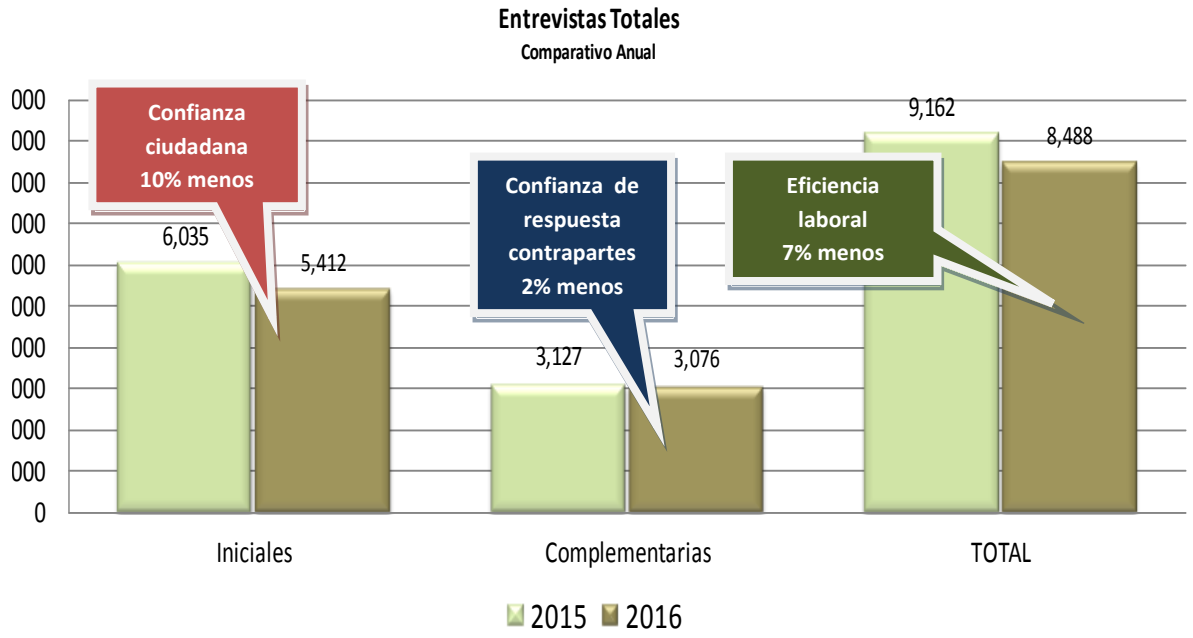
Cuando una de las parte se decide a iniciar el servicio de atención a usuarios por medio de la mediación y/o conciliación, entonces se realizan las actividades para documentar las entrevistas inicial (a la parte solicitante) y la complementaria (contraparte). Los resultados son los siguientes:

ENTREVISTAS	2015	2016
Iniciales	6,035	5,412
Complementarias	3,127	3,076
TOTAL	**9,162**	**8,488**

	2015	2016
Confianza Ciudadana	-8%	-10%
Confianza Respuesta de contrapartes	-15%	-2%
Eficiencia Laboral	-11%	-7%

Incremento o decremento con relación al año anterior

Tabla No. 2



Gráfica No. 2

La tabla No. 2 nos muestra datos de cierre de los años 2015 y 2016; en éste podemos observar que la confianza ciudadana de este año que se reporta se ubicó en un 90% con relación a la cantidad realizada en 2015, es decir, nos mantuvimos un 10% por debajo de lo realizado en el año inmediato anterior. Sin embargo la respuesta de las contrapartes incremento comparativamente con relación a lo obtenido el año anterior, al lograr un 98% de entrevistas con relación al 2015; es decir, se obtuvieron 3076 entrevistas complementarias.

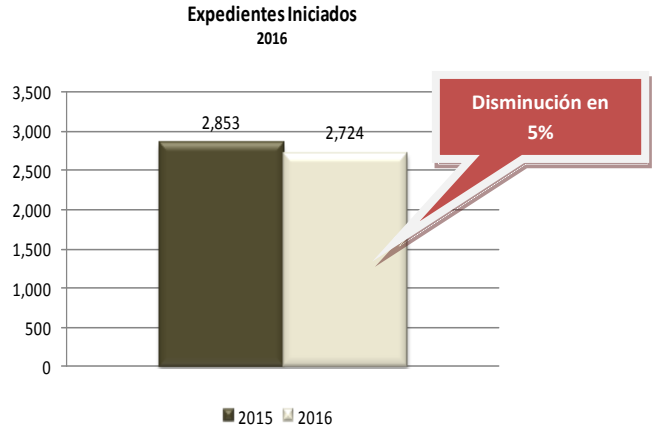
Por otra parte, con relación a la eficiencia laboral, en el 2016 se logró un 93% de avance comparativamente con el año anterior. Esto es que se lograron 8848 entrevistas totales con relación a las 9162 obtenidas en el 2015.

3.3. Expedientes iniciados

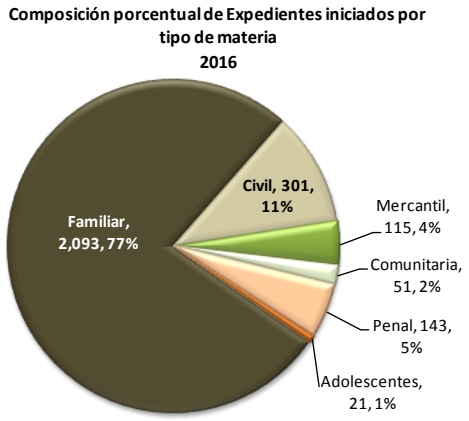
Cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación, es necesario integrar la documentación para el expediente de seguimiento. En ese sentido los resultados fueron:

			Composición porcentual	
EXPEDIENTES INICIADOS	**2015**	**2016**	**2015**	**2016**
Familiar	1944	2,093	68%	76.84%
Civil	475	301	17%	11.05%
Mercantil	198	115	7%	4.22%
Comunitaria	46	51	2%	1.87%
Penal	175	143	6%	5.25%
Adolescentes	15	21	1%	0.77%
TOTAL	**2,853**	**2,724**	**100%**	**100%**

Tabla No. 3



Gráfica No. 3



Gráfica No. 4

En la gráfica No. 3 podemos observar la cantidad de 2724 expedientes que iniciaron la mediación en el año 2016, equivalentes a un 95% con relación a la meta del año anterior. Esto significa una disminución del 5% en cuanto a los expedientes iniciados comparativamente con el año anterior.

Ahora bien, de los expedientes iniciados durante este año, la composición porcentual se registra en la gráfica No. 4, y se observa que de los 2724 expedientes iniciados, el 77% corresponden a casos en materia familiar, seguidos de la rama civil que reporta 301 expedientes para ubicarse en un 11%, en tanto que los

demás casos correspondientes a las otras materias, representaron un monto acumulado del 12% (mercantil, comunitaria, penal y adolescentes).

Es importante resaltar que en la composición anual, la cantidad de expedientes iniciados, comparativamente con el año 2015, ha tenido un comportamiento de crecimiento al registrar un 77%, cuando en el 2015 la materia familiar registró un 68% de la composición total.

3.4. Expedientes Concluidos

Total de Expedientes	2015	2016
Iniciados	2,853	2,724
Concluidos totales	2,808	2,692
Concluidos Satisfactoriamente	1,569	1,677
Escrito	1,500	1,479
Verbal	64	192
Acuerdo reparatorio	5	6
otros Concluidos	1,239	1,015

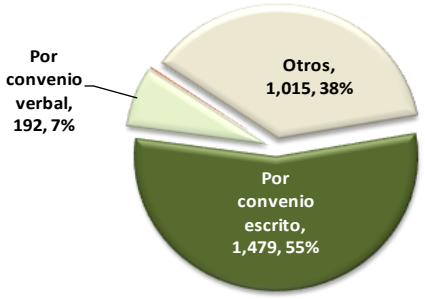
	2015	2016
Avance hacia la Cultura de la Paz	55%	62%
Nivel de No conclusión	43%	37%

7% por encima de los expediente concluidos satisfactoriamente en 2015

Tabla No. 4

En la tabla No. 4, los expedientes concluidos registraron un decremento con relación al año anterior. Esto es que tuvimos únicamente un 95% de expedientes concluidos con relación a lo logrado en 2015, ya que se realizaron 2724 expedientes concluidos. Ahora bien, los expedientes concluidos satisfactoriamente con un acuerdo, tuvieron un incremento de 7% al lograr 1667 expedientes. Esto fue resultado de las estrategias diseñadas por la Dirección del Centro y los esquemas organizativos de los mediadores.

Composición de Expedientes Concluidos 2016



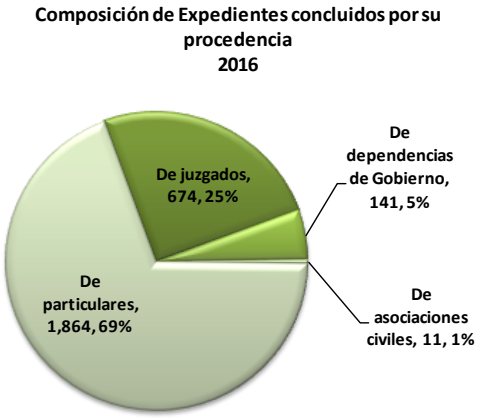
Gráfica No. 5

Con relación al indicador de avance hacia la cultura de la paz, que resulta de comparar la cantidad de expedientes que terminaron satisfactoriamente con relación al total de expedientes iniciados en su mismo año, logramos incrementar a un 62%, es decir que de cada 10 expedientes iniciados, al menos 6 concluyeron con un acuerdo entre las partes. Otro dato de relevancia es que se disminuyó el nivel de expedientes que concluyen por otras causas, al pasar de un 42% del año pasado a un 37%. Esto representa el compromiso de la estructura por lograr acuerdos entre las partes con la intervención dedicada de los mediadores.

En la tabla No. 5 se aprecia la composición porcentual de los expedientes que concluyeron y que han sido devueltos a Juzgados sin contabilizar los que estaban en proceso al cierre del presente informe, de acuerdo a la procedencia del mismo, que indica una mayor importancia con los particulares que desean resolver sus conflictos con un 69% mantiene el mismo comportamiento del año anterior, seguido de expedientes que provienen de los Juzgados con un 25%. Esto podemos resumirlo en la tabla siguiente:

PROCEDENCIA DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS	2015	2016	% del total 2015	% del total 2016
De juzgados	684	674	24%	25%
De Sala Colegiada	4	1	0%	0%
De dependencias de Gobierno	171	141	6%	5%
De empresas	17	1	1%	0%
De asociaciones civiles	2	11	0%	0%
De particulares	1,924	1,864	69%	69%
TOTAL	**2,802**	**2,692**	100%	100%

Tabla No. 5



4. Concentrado Estadístico

4.1. Mensual

	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	Acumulado Global
Oficios	**413**	**461**	**476**	**457**	**1807**
Sesiones de información	**1586**	**1436**	**1452**	**1285**	**5759**
Invitaciones					9533
Ejecutadas	**1330**	**1217**	**1128**	**1099**	**4774**
Primeras invitaciones realizadas	1089	1022	933	918	3962
Segundas invitaciones realizadas	241	195	195	181	812
Entregadas	**1328**	**1217**	**1117**	**1097**	**4759**
Entregadas a la parte inicial	973	928	865	795	3561
Entregadas en el domicilio	355	289	252	302	1198
Entrevistas					11026
Elaboradas	**2191**	**2319**	**2113**	**1865**	**8488**
Iniciales	1436	1463	1346	1167	5412
Complementarias	755	856	767	698	3076
Archivadas	**647**	**652**	**624**	**615**	**2538**
Audiencias Informativas	**135**	**166**	**156**	**119**	**576**
Expedientes iniciados	**701**	**781**	**666**	**576**	**2724**
Materia Adolescentes	3	9	5	4	**21**
Materia Civil	67	108	68	58	**301**
Materia Comunitaria	11	22	8	10	**51**
Materia Familiar	527	590	511	465	**2093**
Materia Mercantil	46	26	27	16	**115**
Materia Penal	47	26	47	23	**143**
Sesiones	**714**	**785**	**717**	**651**	**2867**

Fecha de actualización: 14 de Febrero de 2017.

Expedientes concluidos	**648**	**746**	**703**	**595**	**2692**
Satisfactoriamente	**354**	**403**	**477**	**443**	**1677**
Por acuerdo reparatorio	0	0	2	4	6
Por convenio escrito	347	398	381	353	1479
Por convenio verbal	7	5	94	86	192
Por otras causas	**294**	**343**	**226**	**152**	**1015**
Por falta de interés	95	121	86	58	360
Por inasistencia	50	40	36	20	146
Por no firmar convenio	5	38	24	25	92
Por no llegar a acuerdos	144	144	80	49	417
Procedencia de expediente concluido	**648**	**746**	**703**	**595**	**2692**
De juzgados	158	184	190	142	**674**
De Sala Colegiada	0	0	1	0	**1**
De dependencias de Gobierno	17	17	62	45	**141**
De asociaciones civiles	0	0	11	0	**11**
De empresas	1	0	0	0	**1**
De particulares	472	545	439	408	**1864**
Expedientes devueltos a Juzgados	**156**	**184**	**190**	**142**	**672**
Con convenio	86	125	146	117	**474**
Sin convenio	70	59	44	25	**198**
Certificaciones privadas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**